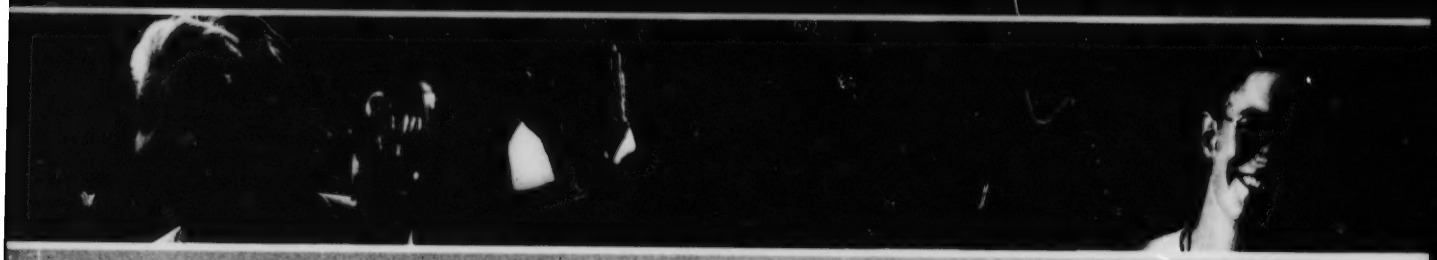


Annual Report on the Operation of
The Canadian Multiculturalism Act

2000–2001

Canadian Heritage
Multiculturalism

Patrimoine canadien
Multiculturalisme

Canada

This booklet has been published by the Department of Canadian Heritage. It has been prepared to report to Parliament about the implementation of the *Canadian Multiculturalism Act* in federal institutions.

At the same time, this booklet aims to increase awareness about the significance to our lives of the Act. Explanations of its provisions are meant for clarification, and should not be taken as legal interpretations of the *Canadian Multiculturalism Act*.

This document is available in alternative media format.

To obtain copies, please contact:

The Multiculturalism Program
Ottawa, Ontario
K1A 0M5

Tel: (819) 953-1970
Fax: (819) 997-0880
TTY: (819) 997-3123

multi_canada@pch.gc.ca

This document is available on the Internet under:

"What's New"
www.multiculturalism.pch.gc.ca

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2002
Catalogue No. Ci95-1/ 2001
ISBN 0-662-66303-9

102-04154/

Secretary of State
(Multiculturalism) (Status of Women)

Secrétaire d'État
(Multiculturalisme) (Situation de la femme)

Ottawa, Canada K1A 0M5

Her Excellency the Right Honourable Adrienne Clarkson
Governor General of Canada
Rideau Hall
1 Sussex Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0A1

Excellency:

I am pleased to submit the thirteenth annual report on the operation of the *Canadian Multiculturalism Act* for tabling in Parliament, pursuant to section 8 of the *Act*. This report covers the 2000-2001 fiscal year.

Please accept my best wishes.

Yours truly,

Claudette Bradshaw

Canada

Table of Contents

Part I: Introduction 1

Part II: The Operation of the Canadian Multiculturalism Act in Canada's Federal Departments and Agencies – Introduction 5

Part III: Results Across the Public Service of Canada 7

Part IV: Government Wide Action 24

Part V: Department and Agency Approaches – Examples of Best Practices 29

Part VI: Institutional Success Factors 39

Part VII: Looking Ahead, Seizing Opportunity 43

Annex A: Towards Result Based Management in the Multiculturalism Program ... One Year Later 48

Index of Federal Institutions 49

Part I: Introduction

Canada's Multiculturalism Policy

On October 8, 1971, Canada became the first country to adopt an official Multiculturalism Policy. The *Canadian Multiculturalism Act*, passed in 1988, reaffirmed multiculturalism as a fundamental characteristic of Canadian society. As we close out three decades of working within this framework, it is important to examine how our policies, practices and programs have adapted and evolved, to acknowledge and reflect the rapidly increasing diversity of Canadian society.

Today, multiculturalism remains central to how Canada defines itself as a country. Now as in the early seventies, the Policy promotes interchange among groups and helps members of ethnocultural communities overcome barriers to full participation in all aspects of Canadian life.

Over the years, it has contributed to the broader social policy agenda by promoting equality and cross-cultural understanding, working to eliminate racism and discrimination, helping institutions become more responsive to Canada's diversity, and ensuring that everyone has a place in Canadian society. By supporting the preservation of our collective and diverse heritage, Multiculturalism has reinforced the notion that we can at the same time be proud of being Canadian, and value our roots. We all share a strong attachment to different aspects of our identity – regional, linguistic, religious, cultural and family. The values we share are more important than our differences.

Multiculturalism today continues to be part of our efforts to create and maintain this sense of country. Federal policy has been driven by the belief that diversity is important to all Canadians, and that we need to express fully who we are both at home and abroad. Connecting Canadians to one another means building bridges across differences and distances, and deepening our understanding of each other and our shared values. Multiculturalism contributes to social cohesion by creating a climate of trust, in which the multicultural heritage of Canadians is preserved as a richness they have in common, where everyone is provided voice and opportunity to contribute freely to our collective development. This is work in progress. It is part of building a dynamic and shared sense of citizenship.

Canada's Diversity Over the Years

From as far as our history can be traced, this land has been inhabited by a diverse group of people, although never as diverse as now. At the time of European settlement, before a Canada ever existed, there were more than 56 Aboriginal nations speaking more than 30 languages. Through the period of colonial settlement, when French and then English speaking populations established

themselves, many of these communities were culturally diverse. The Black community in Atlantic Canada has roots that trace back to the middle of the 18th century. Since the founding of Canada in 1867, more than 14 million people have immigrated here and called our country home, initially from Europe and then gradually from all parts of the globe, expanding the ethnic, racial and religious diversity of our population.

Patterns of immigration and settlement over the latter half of the 20th century have made Canada a microcosm of the world's ethnic, racial, linguistic and religious diversity. Since the seventies in particular, Canada's diversity has grown significantly, and more rapidly in the last decade, when Census results have highlighted an ever increasing number of Canadians reporting multiple ethnic origins. In 1996, the last published Census, 44% of Canadians reported at least one origin other than "Canadian", or the "traditional" ethnicities of British or French. For Canadians under the age of 25, this proportion increased to 50%.

The picture of present day Canada is more diverse than ever before and this trend is likely to continue and accelerate. We know that, for Canada only to maintain the quality of life it now enjoys, we need a broader than ever base of skills and talents; immigration will continue to play a role in ensuring that we have the necessary resources. In today's competitive global environment, Canada must distinguish itself as a place where people want to live, prosper and, most importantly, establish roots and ties. All Canadians can and should help this to happen, whether they are among those serving the public in any capacity or are active members within their communities.

Leadership in Working to Remove Barriers to Full Inclusion

Canada's diversity, therefore, spans the spectrum from Aboriginal people who inhabited this land before it was ever known as Canada, to the newcomers who need help in integrating and enjoying all the benefits associated with being a resident of Canada; and includes, the second or third generation Canadians who are part of what we consider an established community and yet still face barriers that limit their right to fully participate in our society.

Canada's approach to diversity has evolved over time and is embedded within a broad framework of human rights, citizenship participation, and support of cultural diversity. Under the Multiculturalism Policy, *"all Canadians whether by birth or by choice, enjoy equal status, are entitled to the same rights, powers and privileges and are subject to the same obligations, duties and liabilities."* Government has historically assumed a leadership role in identifying barriers that prevent some Canadians from fully participating in the social, economic, political and cultural aspects of Canada; and we are working to allow all Canadians to reach their full potential as contributing members of our society.

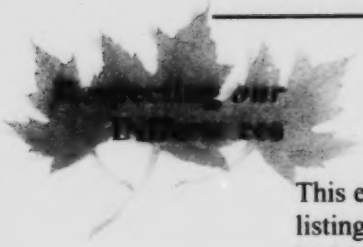
One way to lead is to collect and disseminate meaningful, reliable data and information related to systemic barriers facing many Canadians; and to encourage decision makers at all levels to use this information to inform and guide policy development.

The Multiculturalism Program within the Department of Canadian Heritage is working with partners both within and outside government to identify gaps in existing research and data, and suggest areas that require targeted studies. The Government of Canada is initiating projects both internally, and with external partners, that seek to strategically connect such research to policy development. Many of these projects are funded by multiple federal departments and bring together expert researchers with federal policy makers, to provide relevant and meaningful data to inform and guide policy development.

We must also improve our ability to measure how respect for ethnocultural diversity benefits Canada, both domestically and around the world. Some point to the high marks Canada receives regarding quality of life on the international stage, as the best indicator. However, we cannot rest on our laurels as long as there are people in our country who continue to face systemic barriers and remain disadvantaged or excluded, perhaps for no other reason than their racial, religious, ethnic or cultural background. If we hope to effect permanent change, we must have indicators that accurately and specifically describe how inclusive Canada really is. It is our belief that to develop a meaningful set of such tools, our federal partners have an important role in sharing how their day-to-day activities have benefitted from policies that promote inclusion and diversity. Departments that work domestically, and those that work primarily in international matters must be part of the discussion.

This Report at a Glance

The *Annual Report on the Operation of the Canadian Multiculturalism Act 2000-2001* outlines how some federal institutions have changed and refined their policies, programs and services to respond to the increasing diversity of our population, and how these changes have become a permanent part of the way they conduct their day to day business. While we are proud of this shift in attitude within government, we by no means see this as a fait accompli, we know that targeted action is still needed within federal institutions. The information in this report contains lessons not only for departments, agencies and crown corporations within the Government of Canada, but also other levels of government, non-governmental organizations, the private sector and individual Canadians. Many of the practices in this report can be implemented across all sectors of society. Institutional change is the first important step in eliminating systemic inequality.



This edition builds on the previous report, where we sought to go beyond simply listing what various departments, agencies and crown corporations have done, to looking at how their actions were making a difference in the lives of Canadians. We continue to encourage federal institutions to capture new information about the impact of their actions in reflecting, respecting, and responding to our ever increasing ethnic, racial, linguistic and religious diversity, and to develop modern policies and programs that support diversity in Canada. We will highlight and share innovative ideas and initiatives, or best practices, that not only address the challenges that a diverse society poses, but also those that seize the opportunity to build a more inclusive and cohesive society in which everyone feels an attachment and sense of belonging.

I am pleased to present this report on 2000-2001 accomplishments across Government of Canada institutions. As the new Secretary of State (Multiculturalism) (Status of Women), I look forward to working with other federal departments and agencies, as well as with the Multiculturalism Program and all areas within the Canadian Heritage Portfolio, to continue to demonstrate the benefits of ethnocultural diversity for Canada, including the ongoing development of appropriate measures of progress over the coming years. It is my hope that the next Annual Report on the Operation of the *Canadian Multiculturalism Act,* which will be tabled for 2001-2002, will take us further in this direction.

Claudette Bradshaw

Claudette Bradshaw
Secretary of State (Multiculturalism) (Status of Women)

Part II: The Operation of the *Canadian Multiculturalism Act* in Canada's Federal Departments and Agencies – Introduction

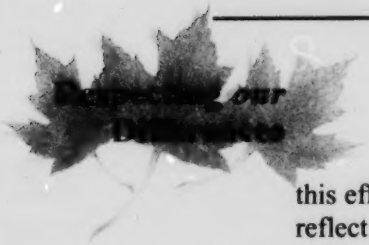
The response by the Government of Canada's departments, agencies and crown corporations to the challenges and opportunities presented by the multicultural make up of our society can best be summed up by the twin themes of good business case thinking and striving for concrete measurable results. Full inclusion of all ethnic, linguistic, racial, cultural and religious communities in all aspects of Canadian society is not only a human rights issue embedded in federal legislation, but also provides Canada with a rich, talented and capable source of human resources that give us a competitive advantage in today's global economy.

To provide good service to our entire population, our institutions must reflect and represent the current multicultural reality of Canada. Multicultural participation and inclusion are seen as basic building blocks of institutional credibility, relevance and performance. Institutions that under-serve or under-represent run the risk of alienating a large section of the population and increasing the chance of failure to deliver on the full range of their institutional mandates.

In recognition of today's reality, progressive leaders are looking for results in quality of service and program measures and in recruitment and retention numbers. The focus is shifting from simply the activities to the result of the initiatives and activities.

Heads of departments, agencies and crown corporations were asked about changes and enhancements to the programs and services offered by their organizations. They were asked about what motivated them to conceive, launch and implement changes to the way in which their organization conduct their day-to-day activities. They were also asked to outline how they proceeded and what was achieved. They were asked if, and how, results were measured. They were further asked to identify what they saw as key success factors, which are outlined later in the Report. The Report will focus on results in four main areas: policies and programs, research, services, and representation. Results are measured over time, but each success brings us one step closer to our goal.

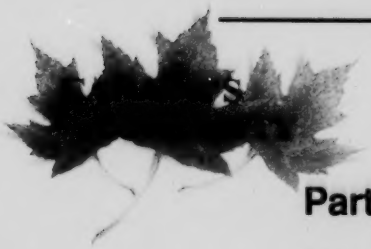
To augment the review and analysis of the submissions received from the departments and agencies of the public service of Canada, several departments and agencies were selected for in-depth study. The Treasury Board Secretariat, and in particular its Embracing Change Coordination Unit, launched in 2000-01 a significant initiative to implement the recommendations of the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service. If successful,



this effort will change the face of the public service over the next several years to reflect fully the cultural diversity of Canada. Interviews were conducted with representatives of the Embracing Change Coordination Unit and with representatives of organizations connected to the initiative such as the Canadian Human Rights Commission, the National Council on Visible Minorities, and Statistics Canada.

In-depth research, including interviews with organizational representatives, was also conducted on key initiatives undertaken in 2000-01 by the Department of Justice Canada, Citizenship and Immigration Canada, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, and the Immigration and Refugee Review Board. The experiences of these organizations illustrate the kinds of results that can be achieved through comprehensive approaches to applying the provisions and principles of the *Canadian Multiculturalism Act*.

Through an analysis of the related activities of the federal public service, a picture emerges not only of progress in reflecting and serving Canada's diverse population, but of promise of a future in which Canada's multiculturalism is a fully integrated, and celebrated, part of Canadian society.



Part III: Results Across the Public Service of Canada

Canada's multiculturalism policy recognizes that a cohesive and inclusive society depends on respect for all ethnic groups and the fullest possible participation of all citizens in civic life. Its guiding principles are contained in the *Canadian Multiculturalism Act*, but its spirit is reflected in several other pieces of federal legislation.

The most important of these is the Constitution, which states that all Canadians will be free from discrimination. It emphasizes the importance of preserving and enhancing our multicultural heritage and recognizes the rights of the Aboriginal peoples of Canada. Other legislation such as the *Official Languages Act*, the *Citizenship Act* and the *Canadian Human Rights Act* also promote and protect the diversity of our citizenry.

Strands from all of these documents intertwine to support the implementation of the Multiculturalism Policy and are reflected in the current Program goals of civic participation, social justice and identity.

> **Civic participation** involves developing Canada's diverse people into active citizens with the capacity and opportunity to participate in shaping the future of their communities and their country.
>
> **Social justice** requires that we build a society that ensures fair and equitable treatment and that respects the dignity and accommodates the needs of Canadians of all ethnic, cultural, religious, linguistic and racial origins.
>
> **Identity** means fostering a society that recognizes, respects and reflects a diversity of cultures such that citizens of all backgrounds feel a sense of belonging and attachment to Canada.

This section of the report highlights the progress of departments and agencies across the federal government as they work towards these goals. Achievements in one area are, of course, inextricably linked to those in another; advances in social justice inevitably mean greater opportunities for civic participation, while advances in civic participation do much to enhance a sense of identity. A final section examines ways in which federal institutions are taking stock of their efforts thus far, as well as looking to the future.

Civic Participation

Working Toward a Representative Public Service

If they are to provide truly public service, federal departments and agencies must employ a staff as diverse as the population they serve. Simply put, those from diverse ethnocultural backgrounds will feel more connected to government if it is truly representative of Canada's population. As stated in the *Canadian Multiculturalism Act*, "federal institutions shall ensure that Canadians of all origins have an equal opportunity to obtain employment and advancement in those institutions."

For years, these institutions have been working to find, hire and retain employees from a wide range of cultural backgrounds, focusing in particular on Aboriginal and visible minority candidates. Where those candidates appear to be scarce, many departments and agencies are finding innovative ways to attract them. And, slowly but surely, those efforts are beginning to show results.

The Canadian International Development Agency's (CIDA) *Transformation to Tomorrow Project* created summer jobs for eight Aboriginal students at the Agency. The students were then offered work placements and given the opportunity to contribute to research that supports CIDA programming on issues relating to indigenous peoples.

As part of the *Embracing Change* process, the Public Service Commission began a three-year process that will see the hiring of approximately 12 visible minority employees in Manitoba. In conjunction with Citizenship and Immigration Canada, the Commission introduced the topic of public service employment to new citizens at citizenship ceremonies, distributing a brochure that outlines the benefits of a public service career and describes recruitment programs. The Commission also coordinated a federal employment equity job fair attended by more than 6,000 members of designated groups and provided workshops, counselling services, assistance with résumés and preparation for the federal government interview process to potential visible minority candidates.

The biggest hurdle for many professionals who immigrate to Canada is often having their credentials validated. Atomic Energy of Canada Limited (AECL) uses the University of Toronto's Comparative Education services to verify international education credentials, enabling it to hire immigrants with relative ease. Engineers awaiting accreditation in AECL's home province of Ontario are often hired in a technical capacity during the waiting period.

Both the radio and television services of the Canadian Broadcasting Corporation continue to work at reflecting the diversity of their audiences on air. In Vancouver, an Indo-Canadian columnist comments on issues in that community as part of

the Radio One morning show, and CBC Television sponsors a new scholarship program aimed at strengthening local talent from designated groups by hiring interns to contribute to local and national programming.

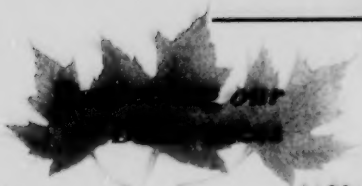
In Ottawa, representatives of ethnic communities are paired with CBC Radio staff to bring new stories to air, and a summer Radio Camp develops freelancers from groups that are often under-represented in the media. In Saskatchewan, the radio performance department helped develop and produce compact discs by artists such as Daniel Kasongo and his African drum group Batimbo. Nationally, the CBC Television program *Showcase* selected three visible minority and Aboriginal writers to have their work performed at the Canadian Broadcasting Centre in Toronto.

In a similar vein, a Parks Canada initiative to promote its national historic sites in ethnic media serendipitously resulted in the recruitment of employees from multicultural backgrounds. The *Young Reporters of Canada* project saw eight visible minority participants from Montreal hired to work in national parks and historic sites in Quebec, Ontario and the Maritimes for 10 weeks. The articles they subsequently prepared for their local ethnic media raised awareness of Parks Canada's services among Montreal's Lebanese, Vietnamese and Haitian communities. An added benefit saw two of the project's participants hired as interpretive guides at historic sites.

The shift in philosophy towards multiculturalism is clear in the training programs of the Royal Canadian Mounted Police. Until recently, diversity, multiculturalism and race relations were seen as specialty issues; now, they are integral parts of every training and development course or program, whether the recipient is a cadet at the training academy or a manager at the Canadian Police College.

The Canadian Centre for Management Development held its first orientation for the initial nine participants in a pilot project aimed at increasing the representation of visible minorities in the executive ranks of the public service. A support group, led by a visible minority consultant, is being offered to participants to help them make the transition from the private sector to government.

More and more departments and agencies are appointing senior managers as champions, whose job it is to keep employment equity issues, including those related to visible minorities and Aboriginal people, high on the organization's agenda. At the Department of Justice, employment equity champions are appointed for each of the designated groups. Among their many responsibilities, they advise senior management, lead employment equity committees and ensure that equity issues are taken into account when any new human resource policy or program is introduced.



At Natural Resources Canada, an assistant deputy minister who has been appointed Departmental Employment Equity and Diversity Champion performs a similar role. Employment equity champions have also been appointed at the Canadian Food Inspection Agency and the Public Service Commission of Canada.

In the past, efforts to recruit multicultural candidates were often undermined by the likelihood of these candidates leaving the organization at a higher rate than other employees. At the urging of its employment equity steering committee, the Department of Justice is completing the circle of employee input by reinstating its exit interview program. In previous years, exit interviews provided invaluable insight into why visible minority and Aboriginal employees are more likely to leave the department, and may well provide the key to retaining them in the years to come.

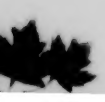
Once a diverse work force starts to take shape, many federal institutions survey employees, both to determine the representation of identified groups and to understand their strengths. While the results of such surveys are helpful in determining the general abilities of staff and assessing progress toward employment equity goals, they are invaluable in pinpointing the unique capabilities of those from ethnic backgrounds. Be it fluency in an international language, familiarity with another country's culture, or membership in community organizations, employees with multicultural knowledge often bring a wealth of benefits to their employer. A survey undertaken by that employer ensures that such benefits can be drawn on to serve the Canadian public better.

A survey conducted by Correctional Service of Canada asks employees several demographic questions to determine the diversity of the organization's work force. Export Development Canada will launch its new *Expertise Locator* database in early 2002. The database will store information on a wide range of employee skills, including facility in non-official languages. Telefilm Canada takes an inventory of employees' linguistic abilities, and requires all new staff to fill out a questionnaire indicating such knowledge.

Working with Communities

For institutions serving specific communities, knowledge of those communities is essential for targeting services to the right people, providing culturally and linguistically appropriate material, and meeting the needs of specific groups. These institutions must gather this knowledge across the country, in small northern villages, huge southern cities and everywhere in between.

In 2000, the Multiculturalism Program was asked to lead Canada's preparations for the United Nations World Conference Against Racism (WCAR), which took place in Durban, South Africa, on August 31 – September 7, 2001. The Program established the WCAR Secretariat to provide a focal point for Conference related issues and initiatives leading up to and beyond the actual Conference.



The Secretariat conducted a cross-country consultation process with more than 1,000 representatives of non-governmental organizations and community groups, other federal departments, and provincial, territorial and municipal government officials. These consultations allowed individuals and groups to participate and provide their recommendations on their particular areas of expertise. The recommendations stemming from this consultation process were carefully considered as Canada developed government positions for a series of international preparatory conferences related to the WCAR. The key messages that emerged were focussed on the need for more effective public education and outreach on issues of diversity and inclusion in Canada. This advice is consistent with the views expressed by various communities in other forums and discussions across Canada in recent years. This collective counsel will be an important contribution to policy development regarding future directions for the Multiculturalism Program of Canada, as the Government marks the 30th Anniversary of the Multiculturalism Policy in 2001-2002.

The Secretariat also facilitated the substantial participation of Canada's youth. The International Youth Forum Against Racism was hosted by the Secretary of State for Multiculturalism, and allowed for youth from 15 western hemisphere nations to develop recommendations to combat racism. This forum was eventually recognized as a Satellite Meeting for the WCAR; results from this conference fed officially into the international conference preparations, and its report was officially recognized by the UN and the Canadian delegation.

The National Parole Board has found several creative new ways to determine exactly whom it is serving, and to stay in touch with them. A statistical report established a cultural profile of the federal offender population, and provided a clearer picture of the diversity of that population, nationally and regionally. The Board has also developed a region-by-region listing of grassroots organizations representing diverse ethnic communities, and a similar listing of Aboriginal communities and organizations by region. These will be used to announce vacancies on the Board as widely as possible and, it is hoped, increase the number of members from ethnic minorities.

In addition, a new committee of Board members and staff has been established to identify and direct specific initiatives related to the African Canadian population in the Atlantic region. Committee members have met with community leaders to discuss issues and concerns and to develop a training session for Board members and staff.

Participants in the Canadian Centre for Management Development's Career Assignment Program spend a day in a First Nations or Inuit community to learn more about the challenges and opportunities its residents face, and how they

view the role of government. The Management Trainee Program devotes five days to providing participants with a better understanding of Aboriginal peoples, issues, self-government and leadership principles, and a better appreciation of why and how Aboriginal issues influence federal policy development and service delivery.

Institutions that produce widely seen depictions of the people of Canada have a special responsibility to ensure that such depictions are sensitive, accurate and reflective of Canada's multicultural reality. So when the Bank of Canada began to develop new banknotes, its currency development team made sure that Aboriginal groups were consulted.

Each year the Canada Customs and Revenue Agency's (CCRA) Volunteer Income Tax Program recruits volunteers from diverse backgrounds who are trained to help people in their communities prepare tax returns. Several CCRA offices train Aboriginal people to provide the same assistance for people in their communities.

The Solicitor General's Aboriginal Corrections Policy unit is staffed with Aboriginal people with as many different geographic, linguistic and cultural backgrounds as possible. Department officials consult with Aboriginal people in small gatherings on issues such as urban corrections and community healing strategies. In partnership with the government of Saskatchewan, the Correctional Service of Canada and the Federation of Saskatchewan Indian Nations, and after extensive community consultation, the department developed a five-year strategy to improve community corrections among Aboriginal people in Saskatchewan.

More than 400 of the 700 detachments of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) have consultative groups designed to identify common problems between the police and the community and to find solutions; comparable groups exist at the provincial level. At the national level, the Commissioner of the RCMP receives input from both the Commissioner's Advisory Committee on Visible Minorities and the National Aboriginal Advisory Committee.

The Central and Eastern European Branch of the Canadian International Development Agency maintains close links with various ethnocultural communities, both in Canada and in Central and Eastern Europe. Among other valuable results, this has provided considerable insight into the importance of multicultural sensitivity in the ethnically diverse and complex regions of the Caucasus and Central Asia, where opportunities for Canadians to gather first-hand information are limited.

A video conferencing demonstration project by the Canadian Museum of Nature is forging strong links between Igloolik, Nunavut, and Inuit guests and museum staff in Ottawa through a format that includes teaching, formal gatherings and

sharing information. Staff have assisted with planning and creating a community museum for Igloolik, as well as training three Inuit people in the use of the video conferencing system. Residents of Igloolik take part in the committee for training and planning.

Recognizing that its role goes beyond simply releasing inmates once their term is finished, the Correctional Service of Canada published a manual for inmates from diverse ethnic backgrounds to help them reintegrate successfully into their communities. The book contains financial information, a section on government services and the basics of starting a business.

The International Development Research Centre contributed to a conference called *Linking Indigenous Peoples' Knowledge and Western Science in Natural Resource Management*, held in Chase, British Columbia. The conference brought natural resource managers and scientists together with First Nations knowledge keepers to share perspectives on sustainable ecosystem management in British Columbia's southern interior.

Keeping in touch with diverse communities also means doing business with them. Telefilm Canada's support for the widest possible group of producers means that in 2000-2001, it estimated that more than 40 television and multimedia productions, or more than a third of the total funded by the organization, included a significant multicultural component. Fully one third of the documentaries and 12 of the feature films it funded also featured multiethnic content or participation by people of varied ethnic descent.

Many federal institutions have put special effort into contracting with Aboriginal businesses. Defence Construction Canada, for example, works with the Department of National Defence to fund training for northern indigenous peoples based on plans supplied by the Aboriginal groups involved. The training helps local people obtain work on the Distant Early Warning Line clean-up projects in areas such as environmental health and safety and the operation of equipment.

Social Justice

Managing a Changing Work Force

As the proportion of public servants from diverse backgrounds increases, there is a concomitant increase in the attention paid to managing a work force that is no longer predominantly English or French in origin. Many government departments and agencies have begun to shift their attention to the new realities of such a work force. In an effort to be a model and a leader in providing equal opportunity to Canadians of all backgrounds, they recognize the importance of both accommodating the needs of those employees and training managers to lead them.

Efforts to accommodate staff from multicultural communities need not be grandiose to be meaningful. Atomic Energy of Canada Limited established a prayer room for Muslim staff. Canada Post created a calendar that provides information on major national and international multicultural and multifaith celebrations. The calendar was distributed to all general managers in key geographic areas and was added to the corporation's intranet site.

The Correctional Service of Canada has established a Religious Accommodation Advisory Group to assess and meet inmates' religious requirements, and Export Development Canada has created guidelines to allow for staff who wish to observe religious days or practices.

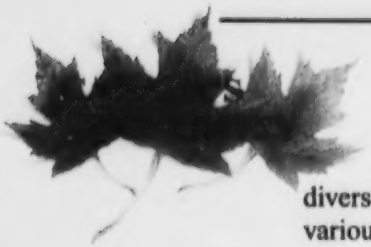
Important as such initiatives are, many federal institutions are realizing that they will only be truly meaningful if managers are equipped with the skills to lead an increasingly diverse work force. To that end, they have begun to emphasize training sessions and educational material for managers to help them recognize, accommodate and celebrate the changing nature of the federal public service.

While diversity-related training is still frequently handled in one-time workshops or seminars, many departments and agencies are building it into basic managerial training. As a multicultural work force becomes the rule rather than the exception, so do multicultural training initiatives.

Leading the way is the Canadian Centre for Management Development. It has incorporated the module *Diversity: Vision and Action* into management trainee programs, giving participants the tools to craft a vision and action plan to create a culture that fosters diversity. Public servants in the Career Assignment Program studied a module entitled *Diversity*, which focused on Aboriginal peoples in 2000–2001, and will shift to visible minorities in 2001–2002. The Canadian Human Rights Commission also provides information and guidance to other institutions seeking expertise in managing in the multicultural workplace.

Canada Post has added a new module, *Managing Diversity*, to its regional supervisory development programs. The Transportation Safety Board of Canada provided a training session entitled *Diversity in the Work Place* to all employees and managers. Natural Resources Canada (NRCan) created *A Manager's Guide to Employment Equity, Diversity and Making NRCan a Workplace of Choice,* which is available on the department's employment equity and diversity Web site. Parks Canada managers attended workshops entitled *An Inclusive Public Service* and *Cultural Awareness.*

The Diversity Management Branch of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) develops policies and practices to help managers overseeing an increasingly



diverse group of employees. This branch also works with policy centres of various other branches of the RCMP to ensure that diversity priorities are maintained and promoted.

Some institutions are placing even greater emphasis on the importance of managing diversity by making it a contractual obligation. At the Public Service Commission of Canada, employment equity and diversity requirements have been built into managerial accountability contracts.

There is, of course, much work yet to do to increase the diversity of public service managers. Only one in 33 such senior staff is a visible minority, compared with one in nine in the general population, and one in 17 overall in the federal public service. These managers are disproportionately represented in scientific and technical fields.

Canada's recognition of education, skills and work experience obtained outside the country has received a considerable amount of attention. The foreign credentials debate has been gaining prominence as we continue to learn about a number of highly educated and skilled immigrants who are unable to work in their areas of expertise as their credentials are not recognized by potential employers or professional and regulatory associations across Canada.

The Multiculturalism Program is interested in this issue, as we continue our work in support of eliminating barriers that prevent ethno-social groups from fully participating in all aspects of the Canadian way of life – including economic. The Program's key strategies are premised on partnership and horizontality, as it looks to facilitate the creation of effective mechanisms to gain momentum. By participating as a member of a Federal/Provincial/Territorial Group on Access to Professions and Trades, the Program has worked diligently to establish networks and partnerships to address this complex, cross-jurisdictional issue. The Program has worked with Citizenship and Immigration Canada (CIC) and Human Resources Development Canada (HRDC), and is part of the *Barriers to Integration* committee. Partnerships with key stakeholders to eliminate barriers to equitable participation by all members of Canadian society remains a focal point for the Multiculturalism Program.

Speaking the Language of the Public

While federal public servants are committed to serving the public in French and English, many are also doing their best to accommodate Canadians who are more comfortable using other languages. Whether in our major cities – some of the most multicultural in the world – or in smaller communities where Aboriginal or European languages are the norm, federal institutions are recognizing the importance of providing service in other languages, as well as making government material

as easy to read as possible. Thanks to dedicated multilingual employees, many Canadians receive service that goes above and beyond the public's expectations.

At the height of fears over the outbreak of foot-and-mouth disease in Europe, the Canadian Food Inspection Agency relied on inspectors from Asian backgrounds to conduct blitz inspections in Vancouver's Chinatown district to ensure vendors were complying with regulations on the sale of meat. The Agency also provided interviews in non-official languages to ethnic media on subjects such as food recalls and bovine spongiform encephalopathy, or mad cow disease.

Recognizing that visitors, particularly those from abroad, would benefit from the use of languages other than English and French in its exhibits, the National Battlefields Commission presented the multimedia exhibition *Canadian Odyssey* in Japanese and Spanish. Export Development Canada's corporate video is available in 11 languages, and its brochures are printed in Spanish, Portuguese and Mandarin, as well as Canada's official languages.

A forum hosted by a Chinese community group in Vancouver led to two recent ventures by the Canada Customs and Revenue Agency. The Asian Customs Services Advisory Committee advises the Agency on how to improve services to businesses and travelers in the Asia-Pacific region. Likewise, Customs Border Services created a unit of officers familiar with the customs and languages of the area to better serve its clientele.

The newly created Communication Canada has produced brochures that have been translated into nine non-official languages, and a series of monthly articles translated into nine non-official languages and distributed to 1,600 access centres throughout Ontario. The Canadian Museum of Nature has expanded its information offerings to include floor plans in Spanish, German, Chinese and Japanese as well as the two official languages.

Canada Post employees speak a wide variety of languages ranging from Punjabi to Portuguese, Slavey to Serbian, Italian to Inuvialuktun, enabling them to serve as many Canadians as possible in the language of the customers' choice. Some post offices do the majority of their business in the language of the local community, be it German in rural Manitoba or Chinese in urban British Columbia.

In the Toronto and Vancouver areas, the corporation has established customer service hotlines staffed with Mandarin- and Cantonese-speaking employees. Canada Post has also developed a card printed in as many as 18 languages to help delivery agents obtain signatures; another such card with translations of the phrase "Know your letter carrier" has been distributed to customers to encourage them to contact their local mail depot.

If you genuinely wish to consult the public, you must be willing to speak the language of that public, whatever it may be. That philosophy prompted the Canadian Environmental Assessment Agency to produce a guide to the public's role and rights. The guide explains to various ethnic groups how and where to express their concerns during an environmental assessment. Where needed, the Agency also distributes its publications and media releases in Aboriginal languages such as Naskapi, Inuktitut, Innu Eimun and Montagnais, in addition to French and English.

The movement toward using plain language in government communications is an important step in making such material more accessible to all Canadians, but especially to those who may be more familiar with languages other than English or French. Departments and agencies such as the National Energy Board are training employees in the use of plain language, and are reviewing both corporate policies and material intended for the public to ensure they are as direct and clear as possible.

Accessibility was also a concern for a unit within the Multiculturalism and Aboriginal Peoples' Programs Branch of Canadian Heritage, which reviewed the readability of its multiculturalism program guidelines. By determining the level of literacy necessary to understand the guidelines and complete the accompanying application for funding, the Capacity Building and Client Outreach Unit can better target material to its clients.

Communication Canada conducted a study and organized a related forum on government communications and literacy, the first of their kind. The research established the need to consider literacy among multicultural communities when planning government communications, and to emphasize clarity and simplicity in such material.

Seeing in New Ways

There is a growing understanding among Canada's federal institutions that the time has come to re-examine many long-held notions of how best to serve the public. Chief among the results of this reassessment is the realization that multiculturalism is not a special consideration, but a fact of life that must be considered when any decision is made that might affect the public.

To that end, several departments and agencies have created a set of guidelines known as diversity tools. Using these tools is rather like putting on a pair of glasses that allows the wearer to see the world through new eyes. The diversity or multiculturalism screen, then, may enable an institution to examine any policy, program or decision in terms of its effect on the widest possible range of Canadians, or on a specific group.

An example of the latter is a recent effort by the Canadian Environmental Assessment Agency with Aboriginal communities. By working closely with several Aboriginal groups, the Agency can better understand the possible impact of its decisions, and mesh federal processes with Aboriginal community values and goals. The result is that Aboriginal concerns become a seamless part of the decision-making process, as staff incorporate their newly gained understanding into their everyday work.

Through wide collaboration and consultation, the Department of Justice has developed the Integrated Diversity and Equality Analysis Screen, or IDEAS. Staff use the screen to assess the possible impact of justice initiatives on Aboriginal people, visible minorities, people with disabilities and women. The Solicitor General also anticipates using the screen beginning in early 2002.

A recent policy on gender equality demonstrates the ways in which a multicultural perspective is built into the work of the Canadian International Development Agency. The policy highlights the need to consider factors such as race and ethnicity in creating an accurate understanding of the relations between men and women in a given society. These diversity tools, then, enhance efficiency, since only with a solid understanding of such issues will projects achieve their intended results.

In their search for ways to gauge the impact of their work on Canadians from all ethnic backgrounds, these institutions have created several models for ensuring that government truly serves the people to whom it is responsible.

Promoting Diversity, Respect and Interconnection

The Government of Canada, in collaboration with numerous non-governmental organizations and other levels of government, has been working to encourage the widest possible acceptance of diversity in Canada, regardless of race, nationality, colour, religion, language, sexual orientation, mental or physical disability, or age.

No fewer than ten federal departments and agencies have legislation, policies or activities in the area of hate and bias. The Multiculturalism Program fostered interdepartmental discussion of an approach to countering racism, discrimination and hate. This work will inform the development of future strategies in support of inclusion.

In 2000, the Program also organized two roundtable meetings of stakeholders from non-governmental organizations, business, youth groups, police services and governments to identify strategies to combat hate and bias activity. These roundtable discussions resulted in a *Call for Action* in research and data collection, new media – in particular the Internet, implementation and enforcement, public education and community action, and legislation. This *Call*

for Action was directed to governments, institutions, community organizations, and individuals at all levels of Canadian society.

Identity

Preserving and Promoting Our Multicultural Heritage

Our understanding of our nation's past, along with our appreciation of the present, grows richer and deeper as our federal institutions work to preserve the history of multicultural communities. Where we used to assume that history meant the history of French and British immigrants to Canada, we now realize that there are many more threads in our historical tapestry, from an abundance of pre-contact Aboriginal cultures to the vibrancy of modern-day immigrants and refugees from all over the world. If we are to understand and embrace the Canada of today, we must preserve and promote the Canada of yesterday.

The National Archives of Canada has acquired new properties related to a range of ethnic communities. These new acquisitions include interviews with Ukrainian Canadian communists, raw footage of a documentary on a Nazi war criminal and additions to a growing collection of programs from multicultural broadcaster CFMT-TV. These acquisitions augment existing collections, providing further insight for scholars and others wishing to learn more about the diverse peoples of our country.

In its landmark series *Canada: A People's History*, CBC Television featured the stories of those outside the European Canadian mainstream, such as the last Beothuk woman in Newfoundland, Chinese immigrants to Western Canada and Japanese Canadians interned during the Second World War. Presented alongside more traditional material, these stories served to broaden the audience's understanding and introduce them to a new way of looking at our past.

Parks Canada initiated several projects to raise awareness of Black history in Nova Scotia, Prince Edward Island and New Brunswick. These events helped to showcase the organization's promotion of Black history at the Fortress of Louisbourg National Historic Site and its exploration of the story of Mathieu Da Costa, an interpreter and navigator who was the first known Black person to arrive in Canada.

Federally operated museums and galleries have also recognized the importance of showcasing the present-day lives, artifacts and creations of Canadians from a wide variety of backgrounds if they are to reflect the lives of their visitors. The Canada Science and Technology Museum's long-term exhibition *Love, Leisure and Laundry: Why housework just won't go away* looks at the evolution and impact of domestic appliances. Its depicts the kitchen of a Chinese restaurant, Italian and Indian kitchen implements, an Italian wine cellar, an array of ethnic

foods found in Canada, and an album featuring wedding pictures of people from many ethnic communities.

Preschool visitors to the Canada Agriculture Museum had their horizons expanded to East Asia, Bolivia and New Zealand through an exhibition called *Farming in Canada and Around the World*. It showcased the lives of young people involved in agriculture, presenting a broader picture of farming, and the role of children in other countries.

The National Gallery of Canada and the Canadian Museum of Contemporary Photography exhibited the work of artists from a wide range of ethnic backgrounds. An African sculptor, an Inuit printmaker and a Chinese Canadian photographer are just a few of the artists celebrated by these two museums.

At the Canadian Museum of Civilization, visitors took in exhibitions examining the immigration experience as expressed by Canadian artists of Arab origin, contemporary Aboriginal photography, typical Eastern European retail businesses in Winnipeg, and Inuit tapestries. In the Museum's children's division, a youth volunteer program and the Youth Advisory Committee encourage input from and participation by children from diverse backgrounds.

Taking Stock

International Expertise

As our federal institutions expand their interactions with the rest of the world, they immediately realize the advantages of having a diverse work force. By the same token, when representatives from other countries visit Canada to learn from our government departments and agencies, the presence of multilingual staff familiar with the workings of other cultures is invaluable.

Over the past decade, Canada Post International Ltd. has helped to modernize the postal systems of more than 50 countries, ranging from Korea, Guatemala and Pakistan to Belgium, Lebanon and Thailand. The organization's success as an international service provider can be directly attributed to its culturally diverse personnel, who facilitate liaisons with other governments and ease communications through their knowledge of other languages.

Departments and agencies as disparate as the Canada Deposit and Insurance Corporation, Atomic Energy of Canada Ltd. and Telefilm Canada all host several foreign delegations every year. They are better able to assist such visitors thanks to the linguistic and cultural diversity of their staffs. Export Development Canada provided employees with training in cross-cultural negotiations and business etiquette to support their work with those from other cultures in countries ranging from Hungary to the Philippines.

Our unique *Canadian Multiculturalism Act* prompts approximately 15 enquiries a year from other countries to Canadian Heritage, whose staff also take part in at least 10 presentations a year to foreign delegations.

Just as Canada's role on the international business scene grows, so does our participation in initiatives to improve the lives of others around the globe. Of particular note is the participation of many federal institutions in this year's World Conference on Racism (WCAR). Citizenship and Immigration Canada, the Department of Foreign Affairs and International Trade, Indian and Northern Affairs Canada, Canadian Heritage, and the Canadian Human Rights Commission were all leading Canadian participants.

The multiculturalism arm of Canadian Heritage was active well before the World Conference Against Racism, working on anti-racism initiatives with youth in Canada and around the world. This included hosting the International Youth Forum Against Racism in the Canada Pavilion at Expo 2000 in Hannover, Germany, and a similar event in Ottawa for Canadian youth. The forum helped youth prepare a position to present at the WCAR.

The Canadian International Development Agency (CIDA) began a new program to link Aboriginal people in Canada with their counterparts around the world. The Indigenous Peoples Partnership Program will provide $10 million over four years to support partnerships between Aboriginal people in Canada and indigenous people in CIDA's partner countries. This initiative will also help increase the representation of Aboriginal people among CIDA staff.

The CIDA-supported International Conference on War-Affected Children held in Winnipeg featured 50 youth delegates, half of whom were from war-affected countries and half from Canada. Of the Canadian participants, several were Aboriginal youth, while more than three quarters were youth born in countries of conflict, with ancestry in Asia, Africa, Latin America and the Middle East.

The International Development Research Centre supported the innovative work of the Nunavut Youth Abroad Program, which works to foster leadership, personal development, cross-cultural awareness and international citizenship among the youth of Canada's newest territory by providing life-changing experiences through volunteer work and travel. The experience abroad enables Nunavut youth to acquire concrete skills, and high school credits through work placements in communities across Canada and around the world.

Supporting Multiculturalism Through Research

Not all issues related to multiculturalism are as high profile as employment equity or linguistic representation. Key to virtually all these issues, however, is

solid research on which to base decisions. Several federal departments and agencies have undertaken both qualitative and quantitative analyses that are already helping shape policy.

In its first year of operation, Communication Canada quickly realized that the country's multicultural reality must be factored into its programs. Its research will help determine which types of programs will be most useful in reaching all Canadians, and has already influenced the concept of an Internet portal to the Canadian government for newcomers to the country.

The *Metropolis Project* is an innovative international forum that examines immigration, integration and diversity in our rapidly changing large urban centres. In collaboration with a consortium of federal departments and agencies, Citizenship and Immigration Canada created the Canadian arm of *Metropolis* to improve the link between academic research and policy development and to facilitate the exchange of ideas among decision makers, researchers, governments and non-governmental organizations. Four *Metropolis Centres of Excellence* have been established in Montreal, Toronto, Edmonton and Vancouver.

Research into issues affecting Canada's diverse population is also supported by the Social Sciences and Humanities Research Council. The council is furthering our understanding of multiculturalism and related issues by funding university-based research. A brief survey of some of the titles of candidates' work demonstrates the wide range of subjects they cover: *Entrepreneurship in the Chinese Diaspora; Mémoires de Lubumbashi: richesses d'une diversité;* and *Employment equity and the backlash effect: the geography of political culture in B.C. and Ontario*, for example. The Council also funds the four centres of excellence on immigration and integration mentioned above.

Ensuring that research is done by people from a variety of ethnic backgrounds is also important. Since 1998, the Natural Sciences and Engineering Research Council's University Faculty Awards have been encouraging universities to appoint women to tenure-track positions in engineering and science faculties. As of last year, the eligibility requirements were expanded to include all Aboriginal candidates.

Long-term Commitments Pay Off

Many federal departments and agencies are beginning to reap the rewards of years of constant, committed effort on issues relating to multiculturalism. Whether in the makeup of their staff, the success of their programs or the appreciation of the community, they are seeing the results that make their efforts worthwhile.

From 1994 to 2000, the Canada Council for the Arts saw an 85 percent increase in the number of organizations it funded. A considerable portion of that growth is directly related to the Council's efforts to alert emerging Aboriginal and multicultural artists and arts organizations to the range of services it provides. Cultural diversity has become a core value, not a problem to be solved. Council staff have forged meaningful connections with visible minority artists and arts organizations, expanding the pool of grant recipients, peer advisors, staff and board members.

Thanks to continuing efforts to represent Canadians from a variety of ethnic backgrounds on radio and television, and to tell the stories of a wide range of people, the Canadian Broadcasting Corporation is winning praise. CBC Radio One's "Metro Morning" (Toronto) and "Outfront" (national) programs received the 2001 Diversity Award from the Canadian Association of Black Journalists. The *Réseau de l'information* program "Culture Choc" and the *Radio-Canada* drama series "Tag" received special *Prix Gemeaux* for their exploration of Canada's diversity.

A commitment to hiring more visible minority and Aboriginal candidates has had clear results for the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). From 1992 to 2001, the number of Aboriginal employees tripled and the number of visible minority employees more than quadrupled. More than 25 percent of the RCMP's work force is now from one of the groups targeted by employment equity programs.

Other results may not be so easily quantified, but are nonetheless helping Canadian public servants redefine their roles for the better. Employees of the Canada Customs and Revenue Agency have noted that it is now easier to carry out their duties because of better communication and collaboration with Canada's diverse multicultural communities.

Part IV: Government-wide Action

Each department and agency has undertaken to serve Canada's multicultural population according to its own mandate. In addition, the government has taken significant action centrally which applies across all departments and agencies. With the release of *Results for Canadians* the government announced its intention to enhance quality through citizen-focused, results-oriented service delivered by a public service that promotes learning and development and respects diversity. Good service, it is recognized, can only be provided to all Canadians by a public service representing all Canadians.

The Embracing Change Coordination Unit: Facilitating the Implementation of the Action Plan of the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service

Opening up one of Canada's oldest and largest institutions to new ways of conducting business and to participation by a workforce that is fully representative of Canada's diversity is recognized as a significant challenge. Nevertheless the government indicated its commitment to these ends through its endorsement in June 2000 of the five-year action plan of the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service entitled, *Embracing Change in the Federal Public Service*. The action plan contains six main recommendations, as follows:

- Set a benchmark of 1 in 5 for visible minority participation in recruitment and in entry into executive feeder groups and executive levels;
- Through education and recruitment support, help departments and managers achieve the benchmark;
- Through training and development, and leadership, change the corporate culture to include valuing employment equity and diversity as critical to the mission of the federal government;
- Ensure accountability by including *Embracing Change* benchmarks as commitments in deputy heads' performance accords and assigning responsibility for oversight of action plan implementation to the Committee of Senior Officials (COSO) and the Treasury Board Secretariat;
- Provide for advice and independent review by an external advisory group over the life of the action plan; and,
- Provide to departments and agencies incremental financial resources.

To facilitate the implementation of the action plan the Treasury Board Secretariat established the Embracing Change Coordination Unit (ECCU) which provides guidance, coordination and assistance to departments. Between its establishment in June 2000 and the end of the fiscal year the ECCU provided implementation sessions, executive briefings, and information meetings to thousands of participants in virtually every department and agency to promote knowledge about departmental obligations under *Embracing Change* and to provide strategies for its implementation. At the same time the ECCU distributed several thousand *Embracing Change* tool kits consisting of the action plan, fact sheets, question and answer materials, and practical tips for managers on recruitment, career development and retention of visible minorities.

The ECCU also launched a Web site, and plans were made to host a national learning event in the National Capital Region to bring together managers, human resources specialists, union representatives and members of the visible minority community to share success stories and lessons learned and to examine challenges and opportunities for the future.

Finally, the ECCU managed the distribution of some $5 million in support of projects undertaken by departments and agencies to help implement the action plan.

Support from Other Central Players

Other Treasury Board Secretariat units play complementary roles in support of *Embracing Change*. The Partnerships and Development Unit brings departmental intelligence into the process, assists the ECCU in departmental outreach, and participates in identifying and developing *Embracing Change* initiatives. The Policy, Planning and Reporting Unit is responsible for data collection, analysis and dissemination, collaborates with bargaining agents, and liaises with the Privy Council Office.

The Public Service Commission (PSC) also plays a key role. In addition to supporting the general government recruitment function through its regional recruitment services offices, the PSC runs special programs such as the Post-Secondary Recruitment Program which plays a key role in supporting the achievement of the 1-in-5 recruitment benchmark. The PSC also operates the Government's primary management development programs – the Career Assignment Program, the Management Training Program, and the Accelerated Executive Development Program – all of which are being used to promote greater cultural diversity in the executive ranks of the Public Service. The PSC also conducts Employment Systems Reviews for departments and agencies that identify barriers to employment opportunities for members of visible minorities (as well as members of other designated groups). Finally, in collaboration with the Treasury Board Secretariat, the PSC developed *Meeting the Recruitment*

Challenge: An Action Plan which sets out as one of its five priorities that "diversity will be a major focus, consistent with the commitment to create a more inclusive diverse public service."

The Canadian Centre for Management Development, which provides training and development to public service managers, offers several related courses including the highly regarded, three-day course, *Diversity: Vision and Leadership* (accompanied by the e-learning module, *Diversity Leadership in Action*). These programs are vital in the government-wide effort to change corporate culture.

A Committee of Senior Officials (COSO) comprised of the deputy heads of public service departments and agencies is championing initiatives related to recruitment and retention. In July 2000 the COSO Sub-committee on Recruitment issued its report, *Recruitment and Results*, which states:

> "The Clerk, as head of the Public Service, will make recruitment and diversity an ongoing commitment for Deputy Ministers, with real targets, as part of their performance contracts. Deputy Ministers and other leaders at the department level will ensure that executive performance contracts include specific accountabilities that complement their own. This will ensure wide accountability that extends to all hiring managers. All Public Service leaders will make use of the special authorities under the *Public Service Employment Act* and *Regulations* to facilitate equity-oriented recruitment. Human Resources specialists will ensure that hiring managers have support to be able to effectively recruit, orient and retain new employees [by] providing specific training on supporting cultural diversity through effective hiring practices."

The Canadian Human Rights Commission (CHRC) promotes a representative Public Service through its Employment Equity Audits of departments and agencies and through its role in addressing complaints under the *Canadian Human Rights Act*. The CHRC fully endorses and supports the *Embracing Change* action plan.

The National Council on Visible Minorities (NCVM) is the primary voice of visible minority communities among federal public servants. The NCVM consults widely among current and former public servants and external visible minority organizations and communities across all regions. It is looked upon by the Government for advice and counsel on all matters relating to visible minorities. The annual fall symposium of the NCVM attracts top level public service executives and such speakers as the President of the Treasury Board. The NCVM also fully supports the *Embracing Change* action plan emphasizing the

need to achieve the benchmarks and the value of such measures as executive accountability, the creation of pre-qualified pools based on competencies, and appointments to level rather than position.

In sum, the government has acknowledged the imperative to create a public service that fully reflects and represents the population of Canada in all its diversity. This is the only way to ensure that high quality government services are accessible on an equitable basis to every Canadian and, moreover, to guarantee the continued vitality of the public service of Canada. There is a considerable amount of catching up to do. Yet never in the history of Canada's public service has such a comprehensive and complementary array of programs and other support mechanisms been directed towards a single human resources goal. It is thus expected that the the action plan of the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service will be successfully implemented.

Future Developments: Eye on Canada's Multicultural Nature

One of the fundamental services provided by the Government of Canada with respect to Canada's multiculturalism is reporting on the precise nature of our country's make-up. Understanding ourselves is critical to ensuring that the communities comprising our population are well served. The job of holding up the mirror falls primarily to Statistics Canada, which over the next two years will release results from three major projects.

The census was taken in 2001[1]. On January 21, 2003 ethnocultural statistics based on the census will be released. This represents the first update in five years of the ethnocultural profile of the country. Furthermore, this release will include statistics based on responses to the question of religious affiliation (last asked in 1991) and a new question on birthplace of parents.

In early 2003 the first set of results of the *Longitudinal Survey on Immigration* will be released. Conducted by Statistics Canada and primarily sponsored by Citizenship and Immigration Canada, this survey tracks the settlement patterns of new immigrants to Canada examining such issues as employment, income, housing, and integration into Canadian society.

In the summer of 2003 the results of the *Ethnic Diversity Survey* will be released. This study is co-sponsored by the Department of Canadian Heritage (Canadian Identity Sector). Based on some 40,000 telephone interviews and conducted by Statistics Canada in eight languages, it focuses on such issues as discrimination, civic participation, and language. It is the first survey of its kind and scope in the world.

[1] One of the largest peace time undertakings of the Canadian government, the census of Canada is taken every five years, the last in 1996.

Taken together the results of these three studies will provide researchers, managers and observers with an unprecedented foundation on which to base future analyses and plans related to multiculturalism in Canada.

Part V: Department and Agency Approaches – Examples of Best Practices

An important lesson learned through the yearly look at the operation of the *Canadian Multiculturalism Act* is that one size does not fit all. Each department and agency applies the Act in a way that fits its corporate culture and corresponds with its mandate. Service-oriented departments focus on ensuring that service is provided equitably to all Canadians regardless of race or cultural background. This focus drives policy decisions and internal human resources practices. Policy- and program-oriented departments make greater efforts to ensure that policies and programs are non-discriminatory. This often requires extensive consultation with a range of cultural stakeholders. The exact way in which this takes place varies from one organization to the next.

A second lesson is that, no matter where the focus lies, action must be taken on many fronts. Comprehensive approaches featuring a combination of activities have been found to work most effectively. Policies, human resources practices, outreach and consultation, new services and other activities combine and reinforce one another to achieve goals that no single activity, no matter how significant, can achieve.

The following stories describe comprehensive integrated programs of activities undertaken in the past year at selected departments and agencies.

Department of Justice Canada: Towards a Fully Inclusive Justice System in Canada

Ensuring equitable access to, and service from, Canada's justice system is a significant challenge. More often than not the experience of becoming involved with the justice system has negative connotations; the justice system is seen as something to be avoided. Moreover the justice system is complex and difficult to comprehend. The difficulties arising from these issues can be heightened by linguistic, cultural and other barriers.

The Department of Justice Canada has taken a number of interrelated steps to overcome such barriers and to ensure fair treatment by the justice system of all people in Canada. The Department's Diversity and Gender Equality Office has developed the *Integrated Diversity and Equality Analysis Screen (IDEAS)* for use in the assessment of the possible impact of justice initiatives on visible minorities and members of other diverse groups. The Department's National Crime Prevention Centre works to make its policies and programs inclusive of the entire Canadian population. Through the National Strategy on Community Safety and Crime Prevention, the Centre assists diverse communities to address the root

causes of crime. In collaboration with the province and territories, the Department's Programs Branch launched an extensive research program to develop a long-term legal aid strategy that will ensure equal access to legal aid services across Canada. The Branch also provides financial support to individuals and organizations under the auspices of the "Diversity, Equality and Access to Justice" fund. Recent projects supported by the Department include the following:

- *Creating a Sense of Belonging For Young Newcomers to Canada* is being offered by the Calgary Bridge Foundation For Youth to equip immigrant youth, age 11-15, with essential life skills to participate, contribute and pursue a fulfilling life in Canada. The project aims to prevent anti-social behaviour and criminal activities by providing positive guidance and support.

- *Community Response Team Against Hate and Racism* run by the Abbotsford Community Services is establishing a team to advocate on behalf of victims of incidents of racism, hate or bigotry.

- *Community Mobilization on Court Challenges Issues* of the Black Community Workgroup of the Halifax Co-operative Limited is providing support to African Canadians in Nova Scotia to access funding from the Court Challenges Program of Canada. The Court Challenges Program allows individuals to pursue their rights and fight systemic discrimination through the courts.

- *Centre de jeunes francophones de Toronto "Dropin Centre" of CANORA: Canadiens et Canadiennes d'origine africaine, antillaise, et asiatique* grew out of a survey conducted among 675 young visible minority Francophone youth and 50 parents. The project has established a Francophone youth drop-in centre, assists youth to work on intervention strategies (such as homework study circles for a specific clientele), and organizes fund-raising for the Centre.

- *Changing the Landscape: Working with Immigrant and Visible Minority Women Who are Victims of Violence* is a project of Immigrant and Visible Minority Women Against Abuse. The goal of the project is to enrich the understanding of service providers and equip them with the necessary tools to deliver effective models of service to immigrant and visible minority women who are victims of violence.

- The African Canadian Legal Clinic hosted the *National African Canadian Community Conference* in preparation for the UN World Conference Against Racism.

- The Canadian Council of Muslim Women hosted a national conference focusing on young Muslim women.

Efforts and accomplishments in providing services and programs to Canada's culturally diverse population are supported by efforts inside the department to make its workforce representative. The Department has put in place a dedicated Employment Equity Unit, appointed an Assistant Deputy Minister as visible minorities champion, established a target of 20 per cent of all new employees to be from designated Employment Equity groups (with 20 per cent from visible minority groups only by 2003), and built accountability for hiring and retaining members of visible minorities into manager performance agreements.

In short, diversity is respected and reinforced in the programs, policies and services of the Department and in the Department's workforce. This comprehensive approach has led to a strengthened focus on Canada's multicultural make-up and a fairer application of the justice system.

Citizenship and Immigration Canada: Multiculturalism as Economic Lever

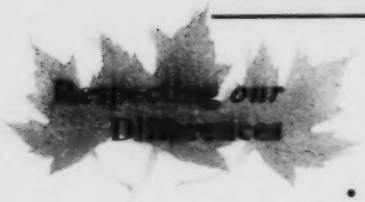
The idea of multiculturalism is not new to the Department of Citizenship and Immigration Canada (CIC). Section 91 (25) of the *Constitution Act, 1867*, gave the Parliament of Canada legislative authority over "naturalization and aliens." Since the seventeenth and eighteenth centuries what is now Canada has increasingly become a nation of immigrants representing the widest possible range of origins and cultures.

Today CIC is responsible for the administration of the *Citizenship Act,* the *Immigration Act*, and the regulations issued under these acts. The goal of the Department is to ensure that the movement of people into Canada and membership in Canadian society contribute to Canada's social and economic interests while protecting the health, safety and security of Canadians. The proposed new *Immigration and Refugee Protection Act*[1] states as three of its objectives:

- to permit Canada to pursue the maximum social, cultural and economic benefits of immigration;

- to enrich and strengthen the social and cultural fabric of Canadian society, while respecting the federal, bilingual and multicultural character of Canada; and,

[1] Bill C-11, An Act respecting immigration to Canada and the granting of refugee protection to persons who are displaced, persecuted or in danger, was developed and under consideration in FY 2000-01. It was assented to on November 1, 2001.



- to support the development of a strong and prosperous Canadian economy, in which the benefits of immigration are shared across all regions of Canada.

Current calculations suggest that some 70 per cent of Canadian labour force growth comes for immigration. Therefore, immigration is seen by the Government and people of Canada as a cornerstone to our continued growth and development.

Canada, however, is not the only country that views immigration in this way. Indeed, competition around the world is increasing for immigrants who can contribute to the knowledge-based economy[2]. As a multicultural society with a strong history of respect for, and celebration of, diversity, Canada is well positioned to compete for the best and the brightest among potential immigrants. Consequently the Department links its mandate and approaches directly to Canada's multiculturalism.

CIC actively markets Canada to potential immigrants worldwide. Canada's multiculturalism and respect for diversity are promoted. Emphasis in CIC publications is on the integration of new comers, not their assimilation. In 2000-01 Canada accepted 196,871 immigrants[3], two-thirds of whom entered as economic immigrants and one-third as family immigrants.

> ***Introducing Canada***
>
> Throughout Canada's history, millions of immigrants have helped to build this country. Today, Canada, a country with two official languages, welcomes people from more than 150 countries each year.
>
> As Canadians, we are proud that many different cultural and ethnic groups live and work here in harmony. The *Canadian Multiculturalism Act* recognizes our cultural diversity and states that we are all free to maintain and share our cultural heritage and to participate fully and equally in our national life.
>
> From: *A Look at Canada*, Minister of Public Works and Government Services Canada, March, 2001

The second phase in the immigration process is settlement. Once an individual arrives, the aim is to have that person work towards and attain Canadian citizenship. Citizenship is the most significant indication that immigration services have been effective. In Canada some 85 per cent of immigrants attain

[2] Although the focus here is on the economic aspects of immigration, CIC policies and programs focus on more than economic benefits. Families are seen as the core of Canada's communities and Canada's immigration policies help ensure that families are reunited in Canada whenever possible.

[3] Of a total of 479,300 applicants.

citizenship. This compares very favourably with the record of other countries. For example, only about 25 per cent of immigrants to the United States of America attain citizenship there.

CIC provides settlement services through three main programs: the Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC) program; the Immigrant Settlement and Adaptation Program (ISAP) which focuses on job-search skills training; and the Host Program which connects new immigrants with Canadian families. All three programs have been adapted over time in light of global events and as the composition of Canada's immigrants changes. Research, conferences, working groups and regular consultation with stakeholders and community cultural groups ensure that the circumstances and needs of a full range of cultures are taken into account. CIC works with the Department of Canadian Heritage to develop strategies for social cohesion within the framework of cultural diversity. CIC also works with Canadian employers improving multicultural awareness, reducing discrimination and coordinating language training.

CIC recognizes that the quality of its immigration, settlement and citizenship services must constantly be reviewed and upgraded to maximize the economic and social benefits of migration to Canada. In June 2000 the Department became a lead department for the Government's Service Improvement Initiative. Among other activities this has led to the development of service standards and client feedback mechanisms. Looking to the future, the Department is in the process of developing new tools and programs such as expanded in-school settlement services.

Internally, CIC strives to reflect the multicultural make-up of the country. For example, 12.3 per cent[4] of the Department's workforce is made up of members of visible minorities. This is one of the highest rates in the government. The Department promotes cultural diversity as an essential component of its organizational culture and includes diversity in its human resources strategy. Training is provided to employees including the workshops, *Respectful Workplace* and *Diversity and Change*.

In sum, the Department of Citizenship and Immigration Canada recognizes immigration into Canada as a significant benefit to Canada and Canadians. With immigration, our multiculturalism increases as more individuals representing a wide varieties of cultures become landed immigrants and citizens of Canada. Our multiculturalism – and more particularly, our celebration of our multiculturalism – is used by CIC as a major selling point in attracting the best possible immigrants to Canada. CIC is able to leverage Canada's multiculturalism through an awareness and active incorporation of the realities and principles of multiculturalism into its policies, practices and organizational culture. The result is an immigration program that is the envy of the world.

[4] N.B.: This figure was established three months after the end of the fiscal year, i.e., as at June 30, 2001 based on the Department's self-identification-based demographic survey, Your Say, Our Future!

Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission: Broadcasting Canada's Multiculturalism

A substantial change is occurring in broadcasting in Canada. The process started earlier, and will continue into the future, yet 2000-01 may be viewed as the year during which multiculturalism was given a real voice on Canadian television.

The story begins with the *Broadcasting Act, 1991*, which states:

> "It is hereby declared as the broadcasting policy for Canada that the Canadian broadcasting system should through its programming and the employment opportunities arising out of its operations, serve the needs and interests, and reflect the circumstances and aspirations, of Canadian men, women and children, including equal rights, the linguistic duality and multicultural and multiracial nature of Canadian society and the special place of Aboriginal peoples within that society." (Section 3.1.d.iii).

Prior to and throughout the 1990s "reflect[ing] the circumstances and aspirations of … the multicultural and multiracial nature of Canadian society" was realized largely through specialty ethnic radio and television programming (primarily in third languages). Ethnic broadcasting constitutes a vital part of Canada's overall broadcasting system providing an important service to new Canadians and helping members of cultural groups integrate into Canadian society. Based on country-wide consultations the CRTC recently made changes to its ethnic broadcasting policy designed to "provide more flexibility to the broadcasting industry and to streamline regulatory requirements." The revised policy defines an ethnic program as "one, in any language, that is specifically directed to any culturally or racially distinct group other than one that is Aboriginal Canadian[5] or from France or the British Isles."

There are currently 14 ethnic radio stations and two ethnic over-the-air television stations (with a third soon to be licensed in Vancouver) operating in Canada's major cities. As well, the advent of specialty services and, especially, digital specialty services, has created opportunities for numerous small-scale broadcasters. There are five Canadian ethnic specialty services serving Chinese, Italian, Hispanic, South Asian and Greek audiences and, following this year's round of applications and approvals, 42[6] digital ethnic specialty services. Campus and local community channels, authorized foreign programming services, and SCMO[7] services also provide programming to ethnic audiences.

---

[5] The CRTC has a separate policy on Native broadcasting that encourages, and has led to, a significant amount of programming directed to Canada's Aboriginal peoples, particularly in northern Canada.

[6] As of this writing 42 stations have received licenses, although as yet not all are on air.

[7] Subsidiary Communications Multiplex Operation (SCMO) services are auxiliary radio services transmitted on part of the signal of FM radio stations. Listeners need a special decoder to receive SCMO services. This is an increasingly common way to provide programming to ethnic audiences.

Ethnic broadcasting not only serves its audiences. Ethnic broadcasting creates management, production and technical jobs for people from a range of ethnic backgrounds. And the CRTC's Canadian content requirement fosters the creation of a variety of new programming across Canada by artists and producers from a diverse range of cultures.

If, however, there is a relative abundance of programming for ethnic audiences, there was a marked lack of programming about, or portraying, ethnic and Aboriginal diversity[8]. In 1999 the CRTC introduced a new policy for Canadian television. The policy states:

> "The Commission will expect all conventional television licensees (at licensing or licence renewal), to make specific commitments to initiatives designed to ensure that they contribute to a system that more accurately reflects the presence of cultural and racial minorities and Aboriginal peoples in the communities they serve. Licensees are expected to ensure that the on-screen portrayal of all minority groups is accurate, fair and non-stereotypical."
>
> "The objectives for the Canadian television system in this area are clear. The system should be a mirror in which all Canadians can see themselves. It should be one in which producers, writers, technicians and artists from different cultural and social perspectives have the opportunity to create a variety of programming and to develop their skills." (Public Notice CRTC 1999-97)

The policy had its first major test at the end of the year when the licenses of Canada's three largest conventional television groups, TVA, CTV and Global, came up for seven-year renewal. The CRTC used this opportunity to work with the networks to generate the means to ensure the full portrayal of Canada's multiculturalism on television. As a consequence, the new licenses of each of the three networks[9] contain three new features, as follows:

- Each network agreed to develop a plan to demonstrate their commitment to the cultural diversity aspects of the policy. Among other elements, each plan was to include:

[8] Canada is not alone in this shortcoming. In the United States of America in the fall of 1999 the six major television networks introduced a total of 26 new programs, none of which featured main characters who were members of visible minorities. The networks themselves were so embarrassed that they immediately sat down together and struck a plan to ameliorate the situation.

[9] While it began prior to March 31, 2001, the licenses renewal process for TVA, CTV and Global did not in fact conclude until the Summer of 2001.

- the name of an accountable senior executive;
- provisions for appropriate training;
- provisions for the hiring and retention of visible minorities; and,
- mechanisms to:
  - ensure that on-air news readers reflect the diversity of the community each station serves,
  - ensure that stories about ethnic communities do not appear solely within the context of coverage of cultural celebrations or reporting of negative stories,
  - ensure that visible minority actors are cast in leading and recurring roles,
  - ensure that minorities are not portrayed in a stereotypical manner, and,
  - provide ongoing input and feedback from the community with respect to the reflection of cultural diversity.

- Each network agreed to submit annual reports on progress made to achieve goals with respect to the reflection of diversity as set out in their plan.

- The networks, under the coordination of the Canadian Association of Broadcasters, committed to participating in, and financially supporting, an industry task force consisting of members from the three large conventional television groups plus ethnic broadcasters, other conventional broadcasters and specialty broadcasters, on cultural diversity. The task force is to undertake quantitative and qualitative research in both official languages, identify best practices, and help define issues and present practical solutions. The task force's research on the portrayal of diversity will, in fact, break new ground as the first comprehensive study of its kind in Canada.

As the task force issues its findings, and as the annual reports from the three large conventional networks come in, the CRTC will watch closely to ensure that the multiculturalism measures outlined in the television policy are put into full effect.

Other networks, while not as large as TVA, CTV, and Global, are also being called upon to represent Canada's multiculturalism.

In sum, the CRTC has used its role and authority as regulator to ensure a change in the philosophy and operations of Canada's broadcasters. The goal is that Canada's cultural diversity will from now on be reflected on television as a result.

Immigration and Refugee Review Board: The Role of Multiculturalism in Canada's Safe Haven

Established in 1989, the Immigration and Refugee Board (IRB) is Canada's largest administrative tribunal. Its mandate to "make well-reasoned decisions on immigration and refugee matters efficiently, fairly and in accordance with the law." The IRB employs close to 900 people in Ottawa and in regional offices across the country. The IRB reports to Parliament through the Minister of Citizenship and Immigration.

In 2000-01 the IRB rendered nearly 50,000 decisions, as follows:

- The Convention Refugee Determination Division made approximately 30,000 refugee determinations.
- The Immigration Appeal Division received and finalized approximately 4,500 appeals of Canadian citizens and permanent residents whose family members have been refused permanent residence in Canada.
- The Adjudication Division concluded more than 3,700 immigration inquiries and 11,500 detention reviews.

By virtue of its mandate the IRB deals with and serves an enormously diverse clientele. In its ongoing effort to maintain and enhance the quality and effectiveness of its service, the IRB consults continually with local and national representatives from a wide range of stakeholder and cultural communities.

In directly serving claimants, interpretation services are provided in 46 languages, and information materials are written in plain language.

Regular training on cross-cultural communication is provided to Refugee Case Officers and members of the Convention Refugee Determination Division, as

well as to other employees. In addition, speakers and trainers in relevant fields provide to IRB staff monthly professional development days. These sessions often focus on cultural issues including cultural mores in such areas as Fiji, Mongolia, Somalia, and the Roma population of Hungary, and on religions such as Islam, Judaism, Hinduism and Buddhism.

Human resources policies and practices are strongly supportive of workforce diversity. Employment equity and diversity issues are integrated into operational policies, and are the subject of ongoing internal communication and promotion. Employees are provided career planning, diversity and employment equity training, developmental opportunities, and review of term positions to indeterminate positions. Employees are also encouraged to participate in events sponsored by the National Council on Visible Minorities. The IRB celebrates special event days focused on diversity recognized by the federal government and the United Nations.

Perhaps not surprisingly the IRB has the highest level of visible minority employment of all federal government departments and agencies[10]; 18.6 per cent of its employees are members of visible minorities.

The IRB has incorporated multiculturalism and respect for diversity into the fabric of its daily operations. Multiculturalism informs how the IRB connects with its publics and clients. Multiculturalism is front and centre in policy development and human resources practices. The IRB has set an example of a comprehensive approach to multiculturalism from which all Canadian institutions can learn.

[10] Figures taken from the June 2001 Employment Equity Compliance Report on the Immigration and Refugee Board prepared by the Canadian Human Rights Commission. Ranking excludes agencies with fewer than ten employees.

Part VI: Success Factors

The nature of individual programs and initiatives in federal governments and agencies may vary widely, but their success can usually be linked to one or more conditions common to all. No matter what the content of the actual policy or program, it is much more likely to succeed if certain factors are in place.

Diversity as a Core Value

Perhaps the single most important factor cited by the departments and agencies that have successfully implemented multicultural initiatives is the adoption of diversity as a core value of the organization. Diversity of culture, experience, language, religion and heritage is seen as an advantage, not a hindrance. Employees from a range of ethnic backgrounds are recognized and appreciated for the insights and abilities they offer. Most telling of all, though, is that the presence of such employees is, in fact, unremarkable.

Such a situation can only come about through a genuine organizational belief in the importance of diversity. Without a firmly planted and widely nurtured understanding of the high value placed on support for multiculturalism, the organization's diversity initiatives cannot flourish and grow. When that understanding is clear and widespread, however, the organization's efforts, while not guaranteed, will have an infinitely greater chance of succeeding.

Organizations such as the Canada Council for the Arts and Canada Post have worked to make cultural diversity a simple fact of everyday life, rather than an issue requiring a solution. When diversity is the norm, the public service is well on its way to better reflecting and better serving the people of Canada.

Diversity as Good Business

The creation of a multicultural work force is not simply an end in itself. In the past, where employment equity, accommodation of employees of different faiths or the use of a multiculturalism screen to assess an initiative's impact might have been seen as worthwhile social efforts, they are now also understood to be crucial to the business success of many federal departments and agencies.

By employing people from a wide range of cultural and linguistic backgrounds, those institutions ensure they have a much greater base of knowledge from which to draw, especially when dealing with specific cultural communities or doing business internationally. By being sensitive to the varying needs of such a work force, employers increase their chances of retaining employees from diverse backgrounds, ensuring that their knowledge and experience will continue to benefit the institution, and that senior management ranks will continue to diversify.

Finally, by looking at the potential impact of a federal program on the widest possible range of clients, the institution ensures better targeting of its efforts, resulting in greater efficiency on the taxpayer's behalf.

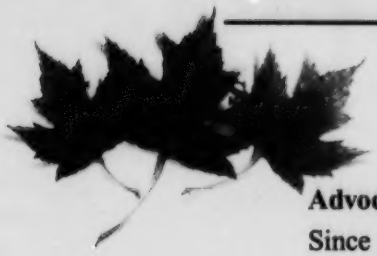
For institutions such as Export Development Canada, success in the global marketplace can be linked directly to the expertise and cultural knowledge of employees from multi-ethnic backgrounds. Recent trade missions and international meetings abroad have highlighted the value of having a diverse and representative workforce. Representative Canadian delegations allow leaders from around the world to see that their communities are an important part of life in Canada; and give Canada an advantage in establishing and strengthening links in the international community.

Increasingly, the same is true here in Canada for departments or agencies working in specific cultural communities. A representative workforce ensures stronger links with the overall population, as Canadians see themselves reflected in the public service. The Public Service Commission will have a key role in ensuring workforce diversity. The Commission has suggested that managers and staff should be trained to serve in a cross-cultural environment. The PSC is working to increase representation, particularly of designated groups, at the highest professional and management levels.

Committed Managers

Institutional beliefs in the value of diversity will be meaningless if managers are not both committed to those beliefs and trained in the best ways to make them part of their everyday operations. Courses in managing diversity are becoming standard for many departments and agencies, giving managers the tools they need to translate support for multiculturalism into concrete action.

Courses such as those offered by the Canadian Centre for Management Development are creating a common understanding of what it means to lead a diverse work force. Federal institutions must be proactive in sharing with their managers and staff the importance of an inclusive workplace; Natural Resources Canada's (NRCan) Employment Equity and Diversity Web site includes a guide for managers on making NRCan "a workplace of choice" by supporting employment equity and diversity. The Royal Canadian Mounted Police efforts to develop policies and practices to help managers overseeing an increasingly diverse group of employees is an example of a best practice that can be applied in many institutions. Today's progressive managers are expanding their skills to include sensitivity to various cultures and an appreciation of their value in creating a representative public service.



Advocating from Within

Since multicultural concerns are no longer outside the public service, but rather an integral part of it, it follows that there needs to be an internal system to ensure continued advocacy on behalf of those from diverse backgrounds. Committees made up of employees and managers, or senior-level champions for employment equity or other multicultural issues, help to keep such concerns at the centre of the decision-making process.

Associate deputy ministers have been appointed as diversity champions at organizations as varied as the Department of Justice, Natural Resources Canada, the Canadian Food Inspection Agency and the Public Service Commission of Canada. Their appointments signal a growing realization that success depends on sustained efforts and internal vigilance.

Working with Communities

By consulting with diverse communities across the country, federal institutions help to create understanding, goodwill and, in many cases, support for their initiatives. The process might be as simple as providing interpretation at a public meeting, or as complex as developing community networks to ensure a pool of visible minority or Aboriginal candidates.

Consultation and cooperation must be genuine, of course, if they are to be of any value in building trust and developing knowledge. Conducting outreach in good faith and treating the results seriously are essential to the success of any undertaking in support of multiculturalism. Conversely, a multiculturalism initiative that does not have the backing of a well-informed community will lead to inefficiency and frustration. It should be noted that the community may well include the organization's staff; consultations with employees not only allow for their input, but also help to build support among those who must carry out the organization's policies and programs.

The National Parole Board's listings of multicultural organizations through which to publicize openings and the Canada Customs and Revenue Agency's Volunteer Income Tax Program to train people to help those in their own community are just two of the many ways in which federal institutions are reaching out to diverse communities across the country.

Solid Research

A final factor that contributes to the success of multicultural initiatives is a clear system of gathering and analyzing relevant data, whether this means surveying the general public or a specific work force or funding university-level research into topics related to diversity. It is only by diligent record-keeping and data

interpretation that institutions can be sure of where to target their efforts, and whether or not they have succeeded in reaching their goals.

Internal surveys such as those undertaken by Telefilm Canada and Correctional Service of Canada, external data-gathering such as the work of Communication Canada and the academic research supported by the Social Sciences and Humanities Research Council are all contributing to the understanding and promotion of a multicultural society.

Research alone is not enough. *The Metropolis Project* which seeks to link targeted research on issues around immigration and settlement to policy development in government, is an example of the government, academics and community leaders working together to develop new and innovative policies to promote inclusion.

Conclusion

Canada continues to lead the way by building on the foundation of past successes. In terms of policies and programs, federal institutions have responded by giving multicultural issues an increasingly high priority. Public services have been adjusted and improved through community consultations and recognition of the realities of serving an increasingly diverse Canadian population. Research and consultation have contributed to significant policy, program and service enhancements.

We still face many challenges to meet our shared goal of bringing together peoples with many differences and building a society where no one's identity or cultural heritage is compromised. Members of visible and ethnocultural minority groups in Canada continue to encounter barriers that limit their participation in our social, economic and political life. The Government, with cooperation from all sectors in society, will continue to lead the way by breaking down these barriers to inclusion and promoting the value of a culturally diverse Canada.

Through business case thinking, an openness to different perspectives, accountable leadership, and the development of a variety of enabling mechanisms, the federal government and its institutions have shown leadership in paving the way towards further progress. Continued and increased diligence is called for; the payoff will be immeasurable.

Part VII: Looking Ahead, Seizing Opportunity

In his speech entitled *The Canadian Way in the 21st Century*, Prime Minister Jean Chrétien said: "The federal government is proposing for Canada and Canadians clear goals and a vision of a modern Canada in which Canada is the most inclusive country in the world, where opportunity is shared among all Canadians." The effective operation of the *Canadian Multiculturalism Act* is central to the Government's efforts to reach these lofty goals.

The demographic makeup of Canada is changing at an accelerating pace. Immigration now accounts for 53 percent of Canada's population growth. Almost half the population reports one ethnic origin other than British, French or Aboriginal. Our visible minority population has doubled over the past decade and is projected to reach 15 percent of the total population by 2005. The rate of change is even greater in our major cities; for instance, visible minorities already make up half of Toronto's population.

That this transition is occurring without major upheaval is in large part due to the efforts of the federal government, beginning in the early 1970s and continuing through the 1988 *Canadian Multiculturalism Act* and beyond. The work is far from over, and government departments and agencies are rising to the challenges posed by an increasingly diverse society by giving multicultural concerns a high priority. For example, Canadian Heritage has supported research, public education and community action on hate and bias activity. Citizenship and Immigration Canada, along with other partners, are supporting skilled immigrants by working to recognize the credentials they bring with them, as well as helping them settle into Canadian society.

In employment equity, the recommendations of the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service, if implemented, will pave the way for a dramatically changed public service through the far-reaching initiative Embracing Change.

Canadian Heritage continues to work with other federal institutions to link policy initiatives to research and community participation. In the summer of 2003 the results of the *Ethnic Diversity Survey* will be released.

In short, programs and policies to support and encourage diversity have become central to the work of the federal government. If they are to stay that way, however, we must build on past successes while finding innovative responses to an increasingly multicultural society. Government initiatives will focus on the following six key areas.

1. Innovative Projects, Policies, Programs and Services

This report has highlighted just some of the creative ways in which government departments and agencies are working to better serve and reflect the Canadian people. For instance, Parks Canada's "Young Reporters of Canada" program not only employed visible minority youth for the summer, thereby creating a pool of potential future employees, but also ensured that they would write articles for their local newspapers, in turn raising the organization's profile among their various multicultural communities in Montreal. A new program by the Canadian International Development Agency (CIDA) will support partnerships between Aboriginal people in Canada and indigenous people in CIDA's partner countries. The comprehensive approaches featured by the Department of Justice Canada and the Immigration and Refugee Board demonstrate the value and results that stem from organizations having integrated respect for diversity into their daily operations. This respect shows up in improved programs, fairer and more effective policies and a more representative workforce. Through an awareness and active incorporation of the realities and principles of multiculturalism into its organizational culture, Citizenship and Immigration Canada has been able to use Canada's multiculturalism as a selling point in attracting immigration. And the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission's new policy on the representative portrayal on television of Canada's ethnic diversity is changing who we see and how they are portrayed on television.

Such initiatives are becoming more and more common as federal institutions take the principles of the *Canadian Multiculturalism Act* to heart, making diversity an essential part of the decision- making process.

2. Canadian Heritage at the Fulcrum

Staff at Canadian Heritage are uniquely positioned to support the efforts of other departments and agencies looking to heighten their awareness of multiculturalism as it relates to their work. Canadian Heritage employees (Multiculturalism Program) are taking a leadership role in encouraging other federal institutions to think about diversity as new programs are created and new projects undertaken. They will continue to use their expertise to facilitate the goals of the *Canadian Multiculturalism Act* throughout the federal public service.

3. Research

Canadian Heritage continues to support research efforts that will help federal institutions take into account the relationship between ethnic, racial, linguistic and religious identity and a wide range of socio-economic factors such as poverty, educational achievement and health. Such research is invaluable in ensuring that federal policies and programs are as effective as possible for all Canadians.

A major direction for future enquiry is the recognition of professional and employment credentials earned in other countries. In partnership with Citizenship and Immigration Canada, Canadian Heritage is focusing considerable energy on stemming the losses created when highly educated and skilled immigrants are underemployed because their credentials are not recognized here. The Department continues to support research into ways in which these professional and technical experts can take their rightful place in Canadian society.

Organizations such as the Canadian Race Relations Foundation are particularly noteworthy in their efforts to promote research related to multiculturalism. This year the Foundation began publishing a new non-academic journal entitled *Directions — Research Reviews from the Canadian Race Relations Foundation* to encourage dissemination of research results among academics, libraries, community organizations and all those wanting greater access to research findings on racism and related discrimination in Canada.

While such efforts are to be applauded, more can be done to give all Canadians access to the growing body of knowledge on multicultural and demographic issues. Canadian Heritage continues to support many initiatives to ensure that research results are distributed effectively to other government departments, stakeholders, the news media, academics and the general public. Thanks to collaboration with other federal institutions, such initiatives will be as efficient and effective as possible.

4. Tracking

Canada's public service has achieved much when it comes to celebrating diversity and creating fully inclusive institutions. To ensure that such progress continues, it is essential to find ways to measure success, thereby ensuring continued diligence and innovation and maximum program effectiveness.

Such measurements are neither simple nor speedy, but will provide invaluable information over the longer term. With the use of existing baseline information, performance can be tracked in several areas:

- participation in education and educational attainment;
- participation in various occupational sectors, including the federal public service;
- participation in voluntarism and charitable giving;
- approved funding for and participation in the arts, museums, festivals and other cultural areas;

- wage differentials; and
- public opinion polling regarding attitudes toward visible minorities.

5. Youth

In a fitting welcome to the 21st century, Canadian Heritage involved a wide range of young people in groundbreaking national and international anti-racism efforts. The Secretary of State (Multiculturalism) (Status of Women) hosted the International Youth Forum Against Racism in the Canada Pavilion at Expo 2000 in Hannover, Germany. The forum's goal was to build an international youth position to bring for consideration at the United Nations World Conference against Racism, Racial Discrimination, Xenophobia and Related Intolerance (WCAR) which took place in South Africa in 2001.

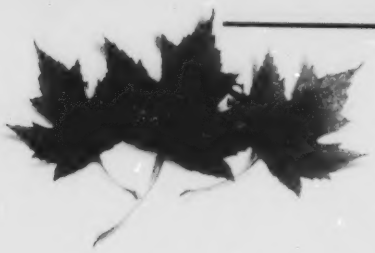
Likewise, the National Youth Forum held in Ottawa brought together a broad spectrum of Canadians between 15 and 30 to develop the priorities and positions of Canadian youth for WCAR. The Youth Working Group of the Canadian WCAR Advisory Committee was instrumental in planning this event and ensuring that it was both inclusive and youth-driven. Later in the year, each of the consultations held across the country to prepare a Canadian position for WCAR had a youth caucus to garner the input of Canadian young people involved in combating racism in their communities.

6. Linking the Employment Equity and Diversity Agendas

As awareness builds of the importance of reflecting Canadian society in the makeup of the federal public service, so too does the realization that the best way to achieve results is to coordinate recruitment and retention efforts. Treasury Board, the Public Service Commission, the Canadian Human Rights Commission and Canadian Heritage continue to work to support the creation of a fully inclusive and representative public service.

Remarks by Mel Cappe, the Clerk of the Privy Council, on October 30, 2000 underlined the importance of such work:

> The diversity of the Canadian population is a source of great strength for Canada. It makes us a more credible player around the world. And helps make us more competitive as we bring different ideas together. We need to bring that strength into the Public Service of Canada. As we embark on this new century, diversity will ensure that the Public Service of Canada is capable of supporting a high quality of life for all Canadians. It will create stronger policies that lead to programs and services that are relevant to Canadians. Indeed,



without embracing diversity, public servants will not represent the citizens they serve and we will not achieve the outcomes that are necessary for a strong economy and society.

Along with the current emphasis on *Embracing Change*, initiatives such as the appointment of an employment equity champion in many federal institutions suggest that the directions set out by Mr. Cappe are already being followed in much of the public service. In time these actions are sure to increase the representativeness of the federal public service.

Conclusion

We are learning to draw on the uniqueness of our diverse society to build a more representative public service, a more responsive government and a stronger country. Research combined with creativity and openness will help us sustain our reputation as a model for the world in valuing, promoting and celebrating multiculturalism.

Annex A: Towards Result-based Management in the Multiculturalism Program ... One Year Later

Due Diligence in Grants and Contributions Management

On December 4, 2001, the Auditor General tabled her Annual Report, which included a follow-up to the findings of her predecessor's 1998 audit of the Multiculturalism Program.

The Auditor General is satisfied with the measures and initiatives implemented by the Department of Canadian Heritage in addressing all the 1998 recommendations and concludes that the Department has made "major changes in the way it processes grants and contributions...and...made good progress in acting on the problems... reported in 1998". For example the Department finalized a performance management framework for the Multiculturalism Program which is now fully implemented. The Program developed tools and new processes which have been implemented and allow the appropriate collection of information for assessing the merits of proposed projects in compliance with due diligence principles. Each file lists program objectives, spells out the need and links the expected results. Among the tools in use is a complexity assessment that incorporates various possible risks in order to anticipate and document unexpected social or political outcomes.

The Program has a solid foundation for its renewal. It will continue to consolidate its achievements, to innovate and to make appropriate investments in order to build the capacity of the Program staff and of the client groups. A new Capacity Building and client Outreach Unit has been established to help staff and clients meet these new challenges.

Index of Federal Institutions

Atomic Energy of Canada Limited 8, 14, 21
Bank of Canada 12
Canada Agriculture Museum 20
Canada Council for the Arts 23, 39
Canada Customs and Revenue Agency 12, 16, 23, 41
Canada Deposit and Insurance Corporation 21
Canada Post International Ltd. 14, 16, 17, 20, 39
Canada Science and Technology Museum 20
Canadian Broadcasting Corporation 8, 19, 23
Canadian Centre for Management Development 9, 12, 14, 26, 40
Canadian Environmental Assessment Agency 17, 18
Canadian Food Inspection Agency 10, 16, 41
Canadian Human Rights Commission 6, 14, 21, 26, 46
Canadian International Development Agency 8, 12, 18, 21, 44
Canadian Museum of Civilization 20
Canadian Museum of Contemporary Photography 20
Canadian Museum of Nature 13, 16
Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission 6, 34, 44
Citizenship and Immigration Canada 6, 8, 15, 21, 22, 27, 31, 33, 37, 43, 44, 45
Communication Canada 16, 17, 22, 42
Correctional Service of Canada 10, 12, 13, 14, 42
Customs Border Services 16
Canadian Heritage 3, 4, 17, 21, 27, 33, 43, 44, 45, 46, 48
Department of Foreign Affairs and International Trade 21
Department of Justice Canada 6, 9, 10, 18, 29, 41, 44
Department of National Defence 13
Export Development Canada 10, 14, 16, 21, 40
Federation of Saskatchewan Indian Nations 12
Human Resources Development Canada 15
Immigration and Refugee Review Board 6, 37, 44
Indian and Northern Affairs Canada 21
International Development Research Centre 13, 21
National Archives of Canada 19
National Battlefields Commission 16
National Council on Visible Minorities 6, 26, 38
National Energy Board 17
National Gallery of Canada 20
National Parole Board 11, 41
Natural Resources Canada 10, 14, 40, 41
Natural Sciences and Engineering Research Council 22
Parks Canada 9, 15, 19, 44
Public Service Commission of Canada 8, 10, 15, 25, 40, 41, 46
Royal Canadian Mounted Police 9, 12, 15, 23, 40
Social Sciences and Humanities Research Council 22, 42
Statistics Canada 6, 27
Telefilm Canada 10, 13, 21, 42
Transportation Safety Board of Canada 14
Treasury Board of Canada 5, 24, 25, 26, 27, 46

The following departments, agencies and Crown corporations submitted reports on their activities with respect to the requirements of the *Canadian Multiculturalism Act.*

Atomic Energy of Canada Limited
Auditor General of Canada
Bank of Canada
Business Development Bank of Canada
Canada Council for the Arts
Canada Customs and Revenue Agency
Canada Economic Development
Canada Mortgage and Housing Corporation
Canada Deposit Insurance Corporation
Canada Post
Canada Science and Technology Museum Corporation
Canadian Artists and Producers Professional Relations Tribunal
Canadian Centre for Management Development
Canadian Centre for Occupational Health and Safety
Canadian Commercial Corporation
Canadian Environmental Assessment Agency
Canadian Food Inspection Agency
Canadian Forces Grievance Board
Canadian Human Rights Commission
Canadian Human Rights Tribunal
Canadian Intergovernmental Conference Secretariat
Canadian International Development Agency
Canadian Museum of Civilization Corporation
Canadian Museum of Nature
Canadian Nuclear Safety Commission
Canadian Race Relations Foundation
Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission
Canadian Security Intelligence Service
Canadian Transportation Agency
Canadian Wheat Board
CBC/Radio Canada
Citizenship and Immigration Canada
Civil Aviation Tribunal
Commission for Public Complaints Against the RCMP
Communication Canada
Correctional Service of Canada
Defence Construction (1951) Limited
Department of Canadian Heritage
Department of Finance
Department of Justice
Department of National Defence
Elections Canada
Enterprise Cape Breton Corporation
Environment Canada
Export Development Corporation
Foreign Affairs and International Trade
Health Canada
Immigration and Refugee Board
Indian and Northern Affairs Canada
Industry Canada
International Development Research Centre
Laurentian Pilotage Authority
National Archives of Canada
National Arts Centre
National Battlefields Commission
National Council of Visible Minorities in the Federal Public Service
National Energy Board
National Farm Products
National Film Board of Canada
National Gallery of Canada
National Parole Board
Natural Resources Canada
Natural Sciences and Engineering Research Council
North American Free Trade Agreement Secretariat (Canadian Section)
Pacific Pilotage Authority
Parks Canada
Patented Medicine Prices Review Board
Public Service Commission of Canada
Public Service Staff Relations Board
Public Works and Government Services Canada
Royal Canadian Mounted Police
Security Intelligence Review Committee
Social Sciences and Humanities Research Council
Solicitor General
Statistics Canada
Telefilm Canada
Treasury Board of Canada Secretariat
Transport Canada
Transportation Safety Board of Canada
Veterans Affairs
Veterans Review and Appeal Board
VIA Rail Canada Inc.

Rapport annuel sur l'application de la Loi sur le multiculturalisme canadien

2000–2001

Patrimoine canadien
Multiculturalisme

Canadian Heritage
Multiculturalism

Canada

Ce document est publié par le ministère du Patrimoine canadien. Il vise à faire rapport au Parlement sur l'application de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* dans les institutions fédérales.

Il vise également à nous faire mieux comprendre l'importance de la Loi dans nos vies respectives. Les explications concernant diverses dispositions de la Loi sont fournies uniquement à titre informatif et ne doivent pas être considérées comme une interprétation juridique.

Cette publication est disponible en médias de substitution.

Pour obtenir d'autres exemplaires ou pour faire part de vos commentaires, prière de s'adresser au :

Programme du multiculturalisme
Ministère du Patrimoine canadien
Ottawa (Ontario)
K1A 0M5

Téléphone : (819) 953-1970
Télécopieur : (819) 997-0880
ATS : (819) 997-3123

multi_canada@pch.gc.ca

Ce document est aussi disponible sur le réseau Internet, à la rubrique :

« Quoi de neuf »
www.multiculturalisme.pch.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et Services Gouvernementaux Canada 2002
Numéro de catalogue Ci95-1/ 2001
ISBN 0-662-66303-9

Secrétaire d'État
(Multiculturalisme) (Situation de la femme)

Secretary of State
(Multiculturalism) (Status of Women)

Ottawa, Canada K1A 0M5

Son Excellence la très honorable Adrienne Clarkson
Gouverneure générale du Canada
Rideau Hall
1, promenade Sussex
Ottawa (Ontario)
K1A 0A1

Madame la Gouverneure générale,

J'ai le plaisir de vous faire parvenir le treizième rapport annuel sur l'application de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* qui doit être déposé au Parlement conformément à l'article 8 de la Loi. Le rapport porte sur l'exercice financier 2000-2001.

Je vous prie d'agréer, Madame la Gouverneure générale, l'hommage de mon profond respect.

Claudette Bradshaw

Canada

Table des matières

Partie I : Introduction 1

Partie II : L'application de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* dans les ministères et organismes fédéraux du Canada – Introduction 6

Partie III : Résultats dans l'ensemble de la fonction publique du Canada 8

Partie IV : Action dans l'ensemble du gouvernement 28

Partie V : Approches choisies par les ministères et organismes – Pratiques exemplaires 33

Partie VI : Les facteurs de réussite 44

Partie VII : Une occasion à saisir, un avenir à bâtir 49

Annexe A : Vers une gestion axée sur les résultats au Programme du multiculturalisme... *Un an après* 55

Index des institutions fédérales 56

Partie I : Introduction

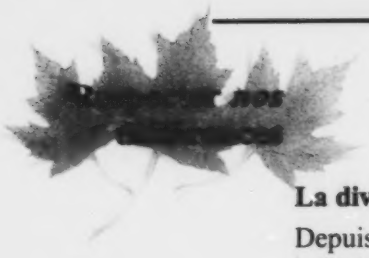
La politique canadienne du multiculturalisme

Le 8 octobre 1971, le Canada devenait le premier pays à adopter une politique officielle de multiculturalisme. La *Loi sur le multiculturalisme canadien*, adoptée en 1988, a réaffirmé que le multiculturalisme constituait une caractéristique fondamentale de la société canadienne. Au terme de trois décennies d'efforts déployés dans ce cadre de travail, il est important d'examiner comment nos politiques, nos pratiques et nos programmes se sont adaptés et ont évolué de façon à reconnaître et à refléter la diversité croissante de la société canadienne.

Aujourd'hui, le multiculturalisme demeure un élément essentiel de l'identité nationale du Canada. Aujourd'hui comme au début des années soixante-dix, notre politique du multiculturalisme favorise les échanges réciproques entre les groupes et aide les membres des communautés ethnoculturelles à surmonter les obstacles à leur pleine participation à tous les aspects de la société canadienne.

Au fil des ans, cette politique a contribué à l'ensemble des politiques sociales en favorisant l'égalité et la compréhension interculturelle, en contribuant à éliminer le racisme et la discrimination, en aidant les institutions à devenir plus attentives à la diversité canadienne et en veillant à ce que tous les citoyens et citoyennes aient une place dans la société canadienne. En encourageant la préservation de notre patrimoine multiculturel collectif, le multiculturalisme a renforcé le principe selon lequel on peut être fier d'être Canadien tout en chérissant ses origines. Tous, nous sentons un attachement profond aux diverses facettes de notre identité, qu'elles soient de nature régionale, linguistique, religieuse, culturelle ou familiale. Les valeurs que nous partageons sont bien plus importantes que nos différences.

Le multiculturalisme reste toujours aujourd'hui partie intégrante des efforts que nous déployons pour susciter et entretenir cette idée du pays. La politique fédérale repose sur la conviction que la diversité est une réalité importante aux yeux de tous les Canadiens et que nous devons exprimer fidèlement ce que nous sommes, ici même au Canada comme à l'étranger. Relier les Canadiens les uns aux autres entre eux signifie jeter des ponts enjambant les différences et les distances, approfondir notre compréhension les uns des autres et des valeurs que nous partageons. Le multiculturalisme contribue à la cohésion sociale parce qu'il suscite un climat de confiance où le patrimoine multiculturel des Canadiens est considéré comme une richesse commune qu'il faut préserver, et où chaque citoyen et citoyenne a voix au chapitre et a la possibilité de contribuer librement à l'épanouissement collectif. Il s'agit d'un processus en évolution qui s'inscrit dans le cadre de l'établissement d'une citoyenneté dynamique et partagée.



La diversité canadienne au fil de l'histoire

Depuis des temps immémoriaux, ce territoire qui allait devenir notre pays était habité par une diversité de groupes humains, diversité cependant bien loin encore de celle que l'on connaît aujourd'hui. Au moment de l'établissement des Européens, bien avant la naissance du Canada actuel, ce territoire était en effet habité par plus de 56 nations autochtones différentes parlant plus d'une trentaine de langues. Tout au long de cette période coloniale, qui vit s'établir des populations francophones puis anglophones, plusieurs de ces collectivités affichaient des différences culturelles. Les origines de la communauté noire de la région du Canada atlantique remontent au milieu du XVIII^{e} siècle. Depuis la fondation de ce pays en 1867, plus de 14 millions de personnes ont immigré au Canada et en ont fait leur pays d'appartenance : d'abord des gens originaires de l'Europe puis, peu à peu, des gens venant de toutes les régions de la planète, élargissant d'autant l'éventail de la diversité ethnique, raciale et religieuse de la population canadienne.

Les types d'immigration et de peuplement qui ont marqué la deuxième moitié du XX^{e} siècle ont fait du Canada un microcosme de la diversité ethnique, raciale, linguistique et religieuse que l'on trouve à travers le monde. Depuis les années soixante-dix en particulier, la diversité canadienne s'est grandement accrue, et s'est rapidement accentuée au cours de la dernière décennie, les données du recensement indiquant une proportion sans cesse croissante de Canadiens déclarant des origines ethniques multiples. En 1996, année du recensement publié le plus récent, 44 % des Canadiens ont déclaré au moins une origine ethnique autre que « canadienne » ou que les ethnicités « traditionnelles » *britannique* ou *française*. Cette proportion atteint 50 % dans le cas des jeunes Canadiens âgés de moins de 25 ans.

Aujourd'hui, la population du Canada est plus diversifiée qu'elle ne l'a jamais été auparavant, tendance qui se maintiendra et ira en s'accélérant. Nous savons que, même seulement pour maintenir les normes de qualité de vie que nous connaissons au Canada, nous devons compter sur un bassin de plus en plus vaste de compétences et de talents, et l'immigration continuera à assurer que nous ayons les ressources nécessaires. Dans le contexte de concurrence internationale que l'on connaît aujourd'hui, le Canada doit se distinguer en tant que pays où les citoyens ont le désir de vivre, de prospérer et surtout d'y établir des racines et des attaches. Tous les Canadiens peuvent et devraient contribuer à cet objectif, qu'ils soient parmi ceux qui servent le public d'une manière ou d'une autre, ou qui sont des membres actifs au sein de leur collectivité.

Supprimer les obstacles à la pleine inclusion

Par conséquent, la diversité canadienne constitue un éventail allant des peuples autochtones qui occupaient ce territoire bien avant la naissance du Canada jusqu'aux nouveaux arrivants qui ont besoin d'aide pour s'intégrer à notre société et profiter des avantages liés à la vie au Canada; elle englobe également les Canadiens de deuxième ou troisième génération qui appartiennent à ce que nous appelons des « communautés établies », mais qui rencontrent encore de nos jours des obstacles entravant leur droit de participer pleinement à la vie de notre société.

L'approche canadienne de la diversité a évolué avec le temps mais elle est enracinée dans un cadre d'action général englobant les droits de la personne, la participation civique et l'appui de la diversité culturelle. En vertu de la *Politique du multiculturalisme*, « tous les Canadiens, de naissance ou par choix, jouissent d'un statut égal, ont les mêmes droits, pouvoirs et avantages et sont assujettis aux mêmes devoirs, obligations et responsabilités. » Depuis bien des années, le gouvernement joue un rôle directeur pour repérer les obstacles qui entravent la pleine participation de certains Canadiens et Canadiennes à la vie sociale, économique, politique et culturelle du Canada; et nous déployons des efforts afin de permettre à chaque Canadien et à chaque Canadienne d'atteindre son plein potentiel comme membre actif de la société. Un des moyens que nous prenons pour y parvenir consiste à rassembler et à diffuser des données et des renseignements cohérents et fiables concernant les obstacles systémiques auxquels se heurtent un bon nombre de Canadiens et de Canadiennes, et à encourager les responsables à tous les niveaux à tenir compte de ces données dans l'élaboration des politiques.

Le Programme du multiculturalisme du ministère du Patrimoine canadien cherche, de concert avec des partenaires, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement, à identifier les lacunes au chapitre des études et des données existantes et à proposer des thématiques qui devraient faire l'objet de recherches ciblées. Le gouvernement du Canada met sur pied des projets, tant au sein des institutions fédérales qu'avec des partenaires de l'extérieur, qui visent une intégration stratégique de ces données de recherche au processus d'élaboration des politiques. Plusieurs de ces projets sont cofinancés par plusieurs ministères fédéraux et regroupent des spécialistes de la recherche et des responsables des politiques de façon que des données pertinentes et cohérentes servent à éclairer et à orienter ce processus d'élaboration des politiques.

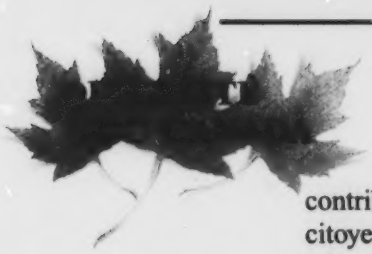
Nous devons par ailleurs améliorer notre capacité de déterminer précisément dans quelle mesure le respect de la diversité ethnoculturelle avantage le Canada, tant au plan intérieur que sur la scène internationale. Certains estiment que le meilleur indicateur à cet égard est la place enviable que le Canada se mérite

parmi les autres pays du monde en ce qui concerne la qualité de vie. Toutefois, il ne saurait être question de nous reposer sur nos lauriers tant que des citoyens et des citoyennes de notre pays continuent à faire face à des obstacles systémiques et sont défavorisés ou exclus, en tout état de cause uniquement en raison de leur race ou de leur religion, de leurs origines ethniques ou culturelles. Pour espérer réaliser un changement durable, nous devons disposer d'indicateurs montrant de façon exacte et précise dans quelle mesure le Canada constitue effectivement une société inclusive. Nous estimons que, pour mettre au point un ensemble d'outils de cette sorte, nos partenaires fédéraux ont un rôle important à jouer en faisant connaître les avantages des politiques favorisant l'inclusion et la diversité dans leurs activités quotidiennes. Les ministères qui œuvrent au service des Canadiens de même que les ministères à vocation internationale doivent participer à ce processus.

Coup d'oeil sur le présent rapport

Ce rapport annuel sur l'application de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* pour l'exercice 2000-2001 décrit les changements et les améliorations que certaines institutions fédérales ont apportés à leurs politiques, à leurs programmes et à leurs services en réponse à la diversité croissante de la population canadienne, et de quelle manière ces changements ont été intégrés de façon permanente à leurs activités régulières. Nous sommes fiers de ce changement d'attitude au sein de l'administration gouvernementale, mais d'aucune façon nous ne le considérons comme un fait accompli, bien conscients que des mesures ciblées sont encore nécessaires au sein des institutions fédérales. Les renseignements contenus dans le présent rapport fournissent des leçons utiles non seulement aux ministères, organismes et sociétés d'État relevant du gouvernement du Canada, mais également aux autres administrations gouvernementales, aux organisations non gouvernementales, au secteur privé et aux particuliers. Plusieurs des pratiques décrites dans ce rapport peuvent s'appliquer à tous les secteurs de la société. Le changement institutionnel est une première étape à franchir en vue d'éliminer les inégalités systémiques.

Ce rapport annuel prend appui sur celui de l'année dernière alors que, plutôt que de nous limiter à énumérer les faits et gestes des ministères, organismes et sociétés d'État, nous nous étions attachés à examiner les changements que ceux-ci entraînent dans la vie des Canadiens. Nous continuons à inciter les institutions fédérales à réunir des données indiquant dans quelle mesure leurs activités traduisent et respectent la diversité croissante du pays sur les plans ethnique, racial, linguistique et religieux, et de quelle manière elles y répondent, ainsi qu'à mettre au point des politiques et des programmes qui appuient la diversité du Canada. Nous mettrons ici en lumière des idées et des initiatives novatrices, c'est-à-dire des « pratiques exemplaires », qui permettent non seulement de relever les défis que pose une société hétérogène, mais qui du même coup



contribuent à bâtir une société plus englobante et plus cohésive où tous les citoyens et citoyennes ressentent un attachement et un sentiment d'appartenance à leur pays, le Canada.

Je suis heureuse de présenter ce rapport sur les réalisations des institutions du gouvernement du Canada en 2000-2001. En ma nouvelle qualité de secrétaire d'État (Multiculturalisme) (Situation de la femme), je suis enthousiaste à l'idée de travailler en collaboration avec les autres ministères et organismes fédéraux, ainsi qu'avec le Programme du multiculturalisme et tous les secteurs du portefeuille du Patrimoine canadien, pour continuer à promouvoir les avantages de la diversité culturelle pour le Canada et à élaborer des outils adéquats de mesure des progrès, au cours des années qui viennent. J'ose espérer que le prochain rapport annuel sur l'application de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, qui sera déposé pour l'exercice 2001-2002, nous fera progresser plus loin encore dans cette direction.

La secrétaire d'État (Multiculturalisme) (Situation de la femme)

Claudette Bradshaw

Partie II : L'application de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* dans les ministères et organismes fédéraux du Canada – Introduction

La réponse des ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada aux défis et perspectives que présente la composition multiculturelle de la société canadienne peut se résumer par le double thème de l'analyse de rentabilisation et de la recherche de résultats. La pleine inclusion de tous les groupes ethniques, linguistiques, raciaux, culturels et religieux dans tous les aspects de la société canadienne n'est pas uniquement une question de droits de la personne enchâssés dans la législation fédérale, mais elle représente aussi pour le Canada une solide base de ressources humaines diversifiées et compétentes qui nous confère un avantage concurrentiel dans l'économie mondiale d'aujourd'hui.

Pour offrir des services de qualité à toute la population canadienne, nos institutions doivent refléter et représenter la réalité multiculturelle du Canada d'aujourd'hui. La participation et l'inclusion des communautés ethnoculturelles sont considérées comme des conditions essentielles à la crédibilité, à la pertinence et à l'efficacité des institutions. Celles dont les clientèles ou le personnel ne reflètent pas l'ensemble de la mosaïque ethnoculturelle du Canada risquent fort de s'aliéner un large segment de la population et, partant, de passer à côté de la mission qui leur est assignée.

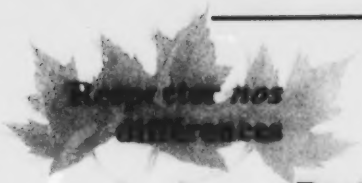
Reconnaissant la réalité sociale d'aujourd'hui, les chefs de file progressistes cherchent à atteindre des résultats qui prennent la forme de mesures de la qualité des services dispensés et de chiffres concernant le recrutement et le maintien en poste du personnel. Ils portent une grande attention aux résultats des initiatives et activités entreprises plutôt qu'uniquement aux activités elles-mêmes.

On a demandé aux responsables de ces ministères, organismes et sociétés d'État de rendre compte des changements et des améliorations apportés aux programmes et services offerts par leurs organisations. On leur a demandé ce qui les avait motivés à concevoir et à mettre en œuvre des changements dans les façons de faire habituelles de leur organisation. On leur a aussi demandé de quelle manière ils avaient procédé et quelles réalisations avaient été accomplies. On leur a demandé si les résultats de leurs projets avaient été mesurés, et de quelle manière. Et on leur a demandé enfin de dégager des paramètres qu'ils considéraient comme des facteurs clés de réussite, lesquels sont décrits plus loin. Le rapport examine les résultats atteints dans quatre grands domaines d'activité : les politiques et programmes, la recherche, les services, et la participation représentative. Ce sont les résultats à long terme qui sont mesurés, mais chaque réussite ponctuelle enregistrée nous rapproche un peu plus de notre objectif.

Afin d'enrichir l'examen et l'analyse des rapports soumis par les ministères et organismes de la fonction publique du Canada, plusieurs ministères et organismes ont été sélectionnés aux fins d'un examen plus approfondi. Le Secrétariat du Conseil du Trésor, et plus précisément l'unité de coordination Faire place au changement, a lancé en 2000-2001 une importante initiative pour appliquer les recommandations du Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale. Si cet effort porte fruit, il devrait transformer le visage même de la fonction publique au cours des années qui viennent de façon à refléter pleinement la diversité culturelle du Canada. Nous avons mené des entrevues auprès de représentants de l'unité de coordination Faire place au changement et de représentants des organisations associées à cette initiative, tels la Commission canadienne des droits de la personne, le Conseil national des minorités visibles et Statistique Canada.

De plus, des examens plus en profondeur, comprenant des entrevues avec des représentants des organisations, ont été réalisés concernant les initiatives clés entreprises en 2000-2001 par le ministère de la Justice, Citoyenneté et Immigration Canada, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. Les projets réalisés par ces organisations illustrent le genre de résultats qui peuvent être atteints dans le cadre d'une approche globale visant l'application des dispositions et des principes énoncés dans la *Loi sur le multiculturalisme canadien*.

Une analyse des activités connexes entreprises au sein de la fonction publique fédérale fait apparaître non seulement les progrès réalisés pour mieux refléter et mieux servir la diversité canadienne, mais aussi la promesse d'un avenir où le multiculturalisme sera une composante pleinement intégrée et valorisée de la société canadienne.



Partie III : Résultats dans l'ensemble de la fonction publique du Canada

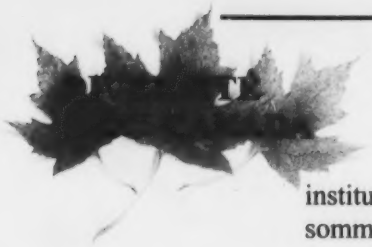
La politique canadienne du multiculturalisme reconnaît qu'une société cohésive et inclusive suppose le respect de tous les groupes ethniques ainsi que la plus grande participation possible de tous les citoyens et citoyennes à la vie de la collectivité. Les principes directeurs de cette politique sont énoncés dans la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, mais l'esprit de la politique est présent dans plusieurs autres textes de loi fédéraux.

Le plus important d'entre eux est la Constitution, qui énonce que tous les Canadiens doivent être à l'abri de la discrimination. Elle souligne l'importance de préserver et de valoriser notre patrimoine multiculturel et reconnaît les droits des peuples autochtones du Canada. D'autres textes de loi, notamment la *Loi sur les langues officielles*, la *Loi sur la citoyenneté* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, appuient et protègent aussi la diversité canadienne.

Des éléments de ces divers textes de loi se conjuguent et servent ainsi de point d'appui à la mise en oeuvre de la *Politique du multiculturalisme*; ce sont aussi ces éléments qui forment la trame des objectifs courants du Programme : la participation civique, la justice sociale et l'identité.

> La **participation civique** est l'objectif qui consiste à encourager, au sein d'une population canadienne diversifiée, un niveau d'activité de la part des citoyens et citoyennes, leur offrant la capacité et l'occasion de façonner l'avenir de leur communauté et de leur pays.
>
> La **justice sociale** suppose l'édification d'une société qui garantit à tous et à toutes un traitement juste et équitable, en plus de répondre aux besoins des Canadiens et Canadiennes de toutes origines ethniques, culturelles, religieuses, linguistiques et raciales et de respecter leur dignité.
>
> L'**identité** consiste à promouvoir une société qui reconnaît, respecte et reflète la diversité culturelle, instaurant chez des citoyens et citoyennes aux antécédents variés un sentiment d'appartenance et d'attachement au Canada.

La présente section du rapport met en lumière les progrès réalisés dans les ministères et organismes du gouvernement fédéral au regard de ces objectifs. Il va sans dire que les réalisations accomplies dans le sens d'un de ces objectifs ont des répercussions en rapport avec les autres objectifs; les progrès en matière de justice sociale supposent inévitablement des possibilités accrues en ce qui concerne la participation civique, alors que les progrès en matière de participation civique constituent un apport important pour susciter un sentiment d'identité. Dans la dernière partie on fait le tour de manières avec lesquelles des



institutions fédérales profitent de leurs efforts jusqu'à maintenant, et on brosse sommairement un portrait de l'avenir.

Participation civique

Vers une fonction publique à l'image de la diversité canadienne

Pour offrir au public le meilleur service possible, les ministères et organismes fédéraux doivent pouvoir compter sur un personnel représentatif de la diversité de la population qu'ils servent. En d'autres mots, les citoyens et citoyennes de diverses origines ethnoculturelles se sentiront plus étroitement liés à une administration gouvernementale véritablement représentative de la population canadienne. Comme l'énonce la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, « [les] institutions fédérales [ont] l'obligation de faire en sorte que les Canadiens de toutes origines aient des chances égales d'emploi et d'avancement ».

Depuis plusieurs années, ces institutions déploient des efforts pour rechercher, embaucher et maintenir en poste des employés d'origines culturelles très diverses, portant une attention particulière au recrutement de candidats issus des communautés autochtones et des minorités visibles. Lorsque de telles candidatures sont en trop petit nombre, plusieurs ministères et organismes mettent au point des moyens innovateurs pour susciter leur intérêt. Et lentement mais sûrement, ces efforts commencent à donner des résultats.

À l'Agence canadienne de développement international (ACDI), le projet *Transformation de demain* a permis de créer huit emplois d'été pour des étudiants autochtones au sein de ses services. L'Agence a ensuite offert à ces étudiants des emplois de niveau professionnel et la possibilité de participer à des activités de recherche menées en appui aux programmes de l'ACDI concernant les populations autochtones.

Dans le cadre du plan d'action *Faire place au changement,* la Commission de la fonction publique a entrepris un processus d'une durée de trois ans visant l'embauche d'environ 12 employés issus des minorités visibles au Manitoba. En collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada, la Commission a entrepris de sensibiliser les nouveaux citoyens à l'emploi dans la fonction publique en distribuant, lors des cérémonies d'octroi de la citoyenneté, une brochure expliquant les avantages d'une carrière à la fonction publique et décrivant les divers programmes de recrutement. La Commission a également coordonné la tenue d'un salon de l'équité en emploi, auquel ont participé plus de 6 000 membres des groupes désignés, et a offert à d'éventuels candidats issus des minorités visibles des ateliers, des services de counselling, d'aide à la rédaction d'un curriculum vitae et de préparation aux entrevues d'emploi au sein de l'administration fédérale.

Pour de nombreux professionnels qui immigrent au Canada, une des difficultés majeures est de faire reconnaître leurs titres de compétences. Énergie atomique du Canada limitée (EACL) utilise les services d'éducation comparée de l'Université de Toronto pour évaluer les diplômes et niveaux d'éducation étrangers, ce qui facilite l'embauche d'immigrants. Il arrive fréquemment que des ingénieurs qui attendent la reconnaissance de leur titre de compétence en Ontario, où se trouve le siège social d'EACL, soient embauchés dans des postes de technicien durant cette période d'attente.

Les services de radio et de télévision anglaises de Radio-Canada continuent à déployer des efforts afin de mieux refléter la diversité de leurs auditoires dans les activités d'antenne. À Vancouver, un chroniqueur indo-canadien commente les questions intéressant cette communauté ethnoculturelle dans le cadre de l'émission matinale de la chaîne Radio One, et la télévision de la CBC, le réseau de télévision anglaise de Radio-Canada, commandite un nouveau programme de bourses d'études destiné à mettre en valeur les talents locaux appartenant aux groupes désignés en embauchant des stagiaires pour la production des émissions régionales et nationales.

À Ottawa, des membres des communautés ethniques sont jumelés à des employés de la chaîne radiophonique de la CBC pour apporter de nouveaux contenus aux émissions, et un camp d'été radiophonique vise le perfectionnement des pigistes issus de groupes sous-représentés dans les médias. En Saskatchewan, la section des concerts de la chaîne radiophonique a contribué à la conception et à la production de disques compacts d'artistes tels que Daniel Kasongo et son groupe de percussions africaines Batimbo. Par ailleurs, l'émission *Showcase* du réseau national de télévision de la CBC a sélectionné les œuvres de trois dramaturges issus des communautés autochtones et des minorités visibles en vue de leur production au Centre canadien de radiodiffusion à Toronto.

Dans la même ligne d'idées, une initiative de Parcs Canada visant à promouvoir les lieux historiques nationaux dans les médias ethniques a tout naturellement débouché sur le recrutement d'employés issus des communautés ethnoculturelles. Dans le cadre du projet *Jeunes reporters du Canada*, huit participants et participantes issus des minorités visibles de la région de Montréal ont été embauchés pour travailler durant une période de 10 semaines dans des parcs et des lieux historiques nationaux du Québec, de l'Ontario et des Maritimes. Les articles qu'ils ont préparés pour leurs médias ethniques locaux ont permis de mieux faire connaître les services de Parcs Canada auprès des communautés libanaise, vietnamienne et haïtienne de la région de Montréal. En outre, deux des participants à ce projet ont été embauchés comme guides-interprètes à des lieux historiques.

L'adhésion au multiculturalisme constitue un virage évident dans la philosophie des programmes de formation offerts par la Gendarmerie royale du Canada. En effet, la diversité, le multiculturalisme et les relations raciales, auparavant considérés comme des questions spécialisées, sont aujourd'hui partie intégrante de tous les cours et programmes de formation et de perfectionnement, tant ceux qui s'adressent aux cadets en formation à l'école de police que ceux destinés aux gestionnaires inscrits au Collège canadien de police.

Le Centre canadien de gestion a tenu une première session d'orientation destinée aux neuf premiers participants d'un projet pilote ayant pour but d'accroître la représentation des minorités visibles au niveau des cadres supérieurs de la fonction publique. Les participants qui souhaitent obtenir de l'aide pour faciliter leur transition du secteur privé au secteur public peuvent compter sur un groupe de soutien supervisé par un expert-conseil issu d'une minorité visible.

De plus en plus de ministères et d'organismes nomment des gestionnaires supérieurs en tant que « champions », lesquels sont chargés de tenir parmi les priorités de l'organisation les questions d'équité en emploi, y compris en ce qui concerne les minorités visibles et les Autochtones. Au ministère de la Justice, des champions de l'équité en matière d'emploi sont nommés pour chacun des groupes désignés. Parmi leurs nombreuses responsabilités, ils sont entre autres chargés de conseiller la haute direction, de superviser les comités de l'équité en matière d'emploi et de veiller à ce que les questions d'équité soient prises en compte dans l'élaboration de toute nouvelle politique ou nouveau programme touchant les ressources humaines.

À Ressources naturelles Canada, un sous-ministre adjoint qui a été nommé champion de l'équité en emploi et de la diversité assume un rôle semblable. Des champions de l'équité en matière d'emploi ont également été nommés au sein de l'Agence canadienne d'inspection des aliments ainsi qu'à la Commission de la fonction publique du Canada.

Dans le passé, les efforts de recrutement de candidats appartenant aux communautés culturelles étaient souvent compromis du fait que ceux-ci avaient davantage tendance à quitter l'organisation que les autres employés. À la demande impérieuse de son comité d'orientation sur l'équité en matière d'emploi, le ministère de la Justice a décidé de dresser un profil plus précis des attitudes de ses employés en rétablissement son programme d'entrevues de fin de service. Auparavant, ces entrevues de fin d'emploi permettaient en effet d'obtenir des renseignements précieux sur les raisons incitant les membres des minorités visibles et les Autochtones à quitter en plus grand nombre leur emploi au ministère; de telles entrevues devraient permettre de trouver des solutions pour favoriser le maintien en poste de ces employés dans les années à venir.

Lorsqu'un effectif hétérogène commence à prendre forme, plusieurs institutions fédérales effectuent des sondages auprès des employés afin de déterminer la représentation de certains groupes précis et de cerner les capacités de ces employés. Alors que les résultats de ces sondages peuvent être utiles pour déterminer les capacités générales du personnel et évaluer les progrès accomplis au regard des objectifs d'équité en matière d'emploi, ils sont irremplaçables pour repérer les capacités uniques des employés issus des communautés ethnoculturelles. Que ce soit par leur maîtrise d'une langue étrangère, leur connaissance intime de la culture d'un autre pays ou leur participation à des organisations communautaires, les employés possédant des connaissances multiculturelles sont souvent un précieux atout pour leur employeur. Un sondage mené par l'employeur à ce sujet permet d'assurer que ces talents soient mis à contribution afin de mieux servir le public canadien.

Dans un sondage administré par le Service correctionnel du Canada, plusieurs des questions posées aux employés portent sur des aspects démographiques dans le but de déterminer la diversité de l'effectif de l'organisation. Exportation et développement Canada lancera sa nouvelle base de données appelée Localisateur des compétences, au début de 2002. Cette base de données renfermera des renseignements sur une vaste gamme de compétences des employés, y compris leur connaissance des langues non officielles. Téléfilm Canada tient un inventaire des capacités linguistiques de son personnel en demandant à tous ses nouveaux employés de remplir un questionnaire à cette fin.

En collaboration avec les communautés

Pour les institutions qui dispensent leurs services à des communautés spécifiques, il est essentiel de bien connaître ces communautés afin de cibler les services vers les bonnes personnes, d'offrir des documents respectueux de la culture et de la langue du public cible et de répondre aux besoins de groupes particuliers. Ces institutions doivent recueillir ce genre de données d'un bout à l'autre du pays, des grands centres urbains du Sud jusqu'aux petites localités du Grand Nord.

En 2000, le Programme du multiculturalisme s'est vu confier la responsabilité de superviser la préparation du Canada en vue de la Conférence mondiale contre le racisme (CMCR) convoquée par les Nations Unies, et qui s'est déroulée du 31 août au 7 septembre 2001 à Durban, en Afrique du Sud. Le Programme a mis sur pied le Secrétariat de la CMCR comme centre de coordination des questions et initiatives liées à la conférence et au suivi.

Le Secrétariat a mené un processus de consultation national auprès de plus de 1 000 représentants d'organisations non gouvernementales et de groupes communautaires, d'autres ministères fédéraux, et de porte-parole des administrations provinciales, territoriales et municipales. Ces consultations ont

permis à des particuliers et à des groupes de participer aux préparatifs de la conférence en soumettant des recommandations dans leurs domaines de compétences particuliers. Ces recommandations ont fait l'objet d'une attention particulière dans le cadre de l'élaboration des points de vue du gouvernement canadien en vue d'une série de conférences internationales préparatoires à la CMCR. Les messages clés qui s'en sont dégagés portaient sur la nécessité d'interventions plus efficaces en matière d'éducation et d'information du public sur les questions de diversité et d'inclusion au Canada. Cette préoccupation est conforme aux points de vue souvent exprimés dans d'autres forums et colloques tenus un peu partout au pays ces dernières années. Ce consensus populaire constitue par conséquent une donnée importante pour établir les orientations futures du Programme du multiculturalisme du Canada, au moment où le gouvernement souligne, en 2001-2002, le 30e anniversaire de la Politique du multiculturalisme.

Le Secrétariat a également facilité l'importante participation de la jeunesse canadienne. Le Forum jeunesse international contre le racisme, qui a été présidé par la secrétaire d'État au Multiculturalisme, a permis à des jeunes de 15 pays de l'hémisphère occidental d'élaborer des recommandations pour combattre le racisme. Ce forum a été ultérieurement reconnu comme réunion satellite de la CMCR, de sorte que ses conclusions ont été officiellement intégrées aux préparatifs de la conférence internationale et son rapport a été officiellement reconnu par les Nations Unies et la délégation canadienne.

La Commission nationale des libérations conditionnelles a mis au point plusieurs moyens novateurs pour déterminer le profil exact de ces clientèles et rester en contact avec celles-ci. D'abord, un rapport statistique a permis de dresser un profil culturel de la population des détenus sous responsabilité fédérale et d'obtenir un tableau plus détaillé de la diversité de cette population, tant à l'échelle nationale que régionale. La Commission a également constitué, région par région, une liste des organismes de base populaire représentant les diverses communautés ethniques et une liste semblable des collectivités et organisations autochtones pour chacune des régions. La Commission se servira de ces listes pour annoncer les postes à pourvoir, dans l'espoir d'accroître ainsi le nombre de membres de minorités dans ses rangs.

Par ailleurs, un nouveau comité composé de membres et d'employés de la Commission a été mis sur pied dans le but de déterminer et de mettre en œuvre des initiatives précises concernant la population des Afro-Canadiens dans la région de l'Atlantique. Les membres du comité ont rencontré les leaders communautaires pour connaître leurs préoccupations et élaborer une séance de formation à l'intention des membres et employés de la Commission.

Les participants au Programme cours et affectations de perfectionnement, offert par le Centre canadien de gestion, passent une journée dans une communauté des Premières Nations ou une communauté inuit pour en apprendre davantage sur les défis et perspectives des résidents de ces collectivités et sur leur conception du rôle du gouvernement. Le Programme de stagiaires en gestion consacre cinq jours aux affaires autochtones afin de sensibiliser les participants aux peuples autochtones, aux questions autochtones, à l'autonomie gouvernementale et aux principes de leadership autochtone, ainsi qu'à l'incidence de la situation des Autochtones sur l'élaboration des politiques et la prestation des services du gouvernement fédéral.

Les institutions qui produisent du matériel à grande diffusion représentant le peuple canadien ont une responsabilité particulière de veiller à ce que ces images reflètent de façon fidèle et précise la réalité multiculturelle du Canada. Ainsi, lorsque la Banque du Canada a dû déterminer les dessins des nouveaux billets de banque, l'équipe de conception de la monnaie s'est assurée que des groupes autochtones soient consultés dans le cadre du processus.

À l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt recrute chaque année des bénévoles issus de différentes communautés culturelles, et qui sont formés pour aider des particuliers au sein de leurs communautés à remplir leurs déclarations d'impôt. Plusieurs bureaux locaux de l'ADRC en font autant auprès des communautés autochtones.

Le Groupe de la politique correctionnelle autochtone du ministère du Solliciteur général est composé d'Autochtones représentant la plus grande diversité possible sur les plans géographique, linguistique et culturel. Les fonctionnaires du ministère consultent les communautés autochtones par petits groupes de discussion sur des questions telles que les mesures correctionnelles en milieu urbain et les stratégies de guérison communautaires. En partenariat avec le gouvernement de la Saskatchewan, le Service correctionnel du Canada et la Federation of Saskatchewan Indian Nations, et à la suite de vastes consultations auprès des collectivités, le ministère a élaboré une stratégie quinquennale destinée à améliorer les services correctionnels communautaires dans les collectivités autochtones de la Saskatchewan.

Plus de 400 des 700 détachements de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) sont appuyés par des groupes consultatifs communautaires fonctionnels qui ont pour rôle de cerner des problèmes fréquents dans les relations entre la police et la collectivité et d'y apporter des solutions; il existe également des groupes comparables à l'échelle provinciale. Sur le plan national, le Commissaire de la GRC peut compter sur l'appui du Comité consultatif sur les minorités visibles et du Comité consultatif national autochtone.

À l'Agence canadienne de développement international, la Direction générale de l'Europe centrale et de l'Est maintient des liens étroits avec diverses communautés ethnoculturelles, tant au Canada que dans cette région de l'Europe. Entre autres avantages, ces relations permettent de bien saisir l'importance du respect des cultures à travers la complexité de la mosaïque ethnoculturelle des régions du Caucase et de l'Asie centrale, où le Canada n'a pas vraiment la possibilité de recueillir l'information directement.

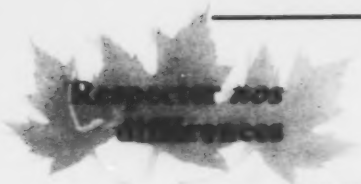
Un projet pilote de vidéoconférence entrepris par le Musée canadien de la nature permet le développement de relations étroites entre la localité d'Igloolik, au Nunavut, et les invités inuit ainsi que le personnel du musée à Ottawa dans le cadre de cours, de réunions formelles et d'échanges de renseignements. Le personnel du musée a prêté son concours pour la conception et la création d'un musée communautaire à Igloolik et la formation de trois résidents inuit concernant l'utilisation du système de vidéoconférence. Des résidents d'Igloolik participent au comité de formation et de planification.

Reconnaissant qu'il a encore un rôle à jouer auprès des ex-détenus qui ont purgé leur peine d'emprisonnement, le Service correctionnel du Canada a publié un guide pour aider les détenus issus des communautés ethnoculturelles à réintégrer leur communauté d'appartenance. On y trouve des renseignements d'ordre financier, une section sur les services gouvernementaux ainsi que des notions de base concernant la mise sur pied d'une entreprise.

Le Centre de recherches pour le développement international a participé à la tenue d'une conférence intitulée *Linking Indigenous Peoples' Knowledge and Western Science in Natural Resource Management*, tenue à Chase (Colombie-Britannique). Cette conférence a réuni des gestionnaires des ressources naturelles et des gardiens des connaissances traditionnelles autochtones pour leur permettre d'échanger des points de vue sur la gestion durable des écosystèmes dans l'Intérieur sud de Colombie-Britannique.

Entretenir des rapports avec les communautés ethnoculturelles, cela signifie également faire des affaires avec celles-ci. À Téléfilm Canada, qui se donne pour mission d'appuyer le plus large éventail de cinéastes possible, on estime qu'en 2000-2001 plus de 40 productions télévisuelles et multimédias, c'est-à-dire plus d'un tiers des projets financés par la société, comportaient un volet multiculturel important. De plus, au moins un tiers des documentaires et 12 des longs métrages qu'elle a financés renferment une part de contenu multiethnique ou avaient fait appel à la participation de personnes de diverses origines ethniques.

Plusieurs institutions fédérales ont déployé des efforts particuliers pour passer des marchés avec des entreprises autochtones. Construction de Défense Canada,



par exemple, s'associe au ministère de la Défense nationale pour financer la formation des Autochtones du Nord, en conformité des plans de formation soumis par les groupes autochtones participants. Cette formation permet aux habitants du Nord d'obtenir du travail dans les projets de maintien du réseau d'alerte avancé, dans les domaines de l'hygiène et du respect de l'environnement et du fonctionnement du matériel.

Justice sociale

Gérer un effectif en évolution

Comme la proportion de fonctionnaires de diverses origines ethnoculturelles ne cesse de s'accroître, les institutions fédérales portent une attention de plus en plus grande à la gestion d'un effectif dont les membres ne sont plus majoritairement d'origine anglaise ou française. Plusieurs ministères et organismes du gouvernement commencent à s'intéresser davantage à cette nouvelle réalité de leurs effectifs. Soucieux de donner l'exemple en matière d'égalité des chances pour les Canadiens et Canadiennes de toutes origines, ils reconnaissent qu'il est important de répondre aux besoins de ces employés et de former les gestionnaires à cette nouvelle réalité du milieu de travail.

Pour être significatifs, les efforts pour répondre aux besoins d'un personnel multiculturel doivent être bien tangibles. Énergie atomique du Canada limitée a aménagé une salle de prière à l'intention des employés de confession islamique. Postes Canada a conçu un calendrier qui fournit des renseignements sur les diverses fêtes culturelles et religieuses que l'on célèbre au Canada et dans le monde. Ce calendrier a été distribué aux directeurs généraux des secteurs clés et a été également affiché sur le site intranet de la société.

Le Service correctionnel du Canada a établi un Groupe consultatif sur l'adaptation religieuse afin de mieux répondre aux besoins des détenus en matière de pratique religieuse, et Exportation et développement Canada a établi des lignes directrices pour permettre à ses employés d'observer certaines fêtes et pratiques religieuses.

Si importantes que soient ces initiatives en elles-mêmes, de nombreuses institutions fédérales réalisent aussi qu'elles n'ont de sens que si les gestionnaires possèdent les compétences nécessaires pour diriger un effectif de plus en plus diversifié. Par conséquent, ces institutions ont décidé d'accorder une plus grande importance aux séances de formation et au matériel didactique destinés à aider les gestionnaires à reconnaître, à faciliter et à célébrer les changements qui se produisent dans la fonction publique fédérale.

Bien que la formation concernant la diversité soit encore le plus souvent dispensée dans le cadre d'un atelier ou d'un séminaire unique, plusieurs ministères et organismes l'intègrent de plus en plus à la formation de base des gestionnaires.

Comme les effectifs multiculturels deviennent la norme plutôt que de rester l'exception, ainsi en va-t-il des initiatives en matière de formation au multiculturalisme.

À l'avant-garde de ce mouvement, le Centre canadien de gestion a intégré le module *La diversité : vision et action* à ses programmes de formation en gestion, afin de donner aux participants les outils nécessaires pour concevoir une vision et un plan d'action visant à instaurer une culture favorable à la diversité. Les fonctionnaires inscrits au Programme cours et affectations de perfectionnement ont étudié un module intitulé *Diversité*, qui portait sur les peuples autochtones en 2000–2001, et qui traitera des minorités visibles en 2001-2002. La Commission canadienne des droits de la personne offre elle aussi de l'information et des conseils aux autres institutions à la recherche d'une expertise sur la gestion des milieux de travail multiculturels.

Postes Canada a ajouté un nouveau module intitulé *Gérer la diversité* aux programmes de perfectionnement de ses superviseurs régionaux. Le Bureau de la sécurité des transports du Canada a dispensé à tous ses employés et gestionnaires une séance de formation intitulée *La diversité en milieu de travail*. Ressources naturelles Canada (RNCan) a préparé le document *Le guide du gestionnaire pour assurer l'équité en matière d'emploi et la diversité et pour faire de RNCan un milieu de travail de choix*, qui peut être consulté sur le site Web de l'équité en emploi et de la diversité du ministère. À Parcs Canada, des gestionnaires ont participé à des ateliers ayant pour titre *Une fonction publique englobante* et *Sensibilisation culturelle*.

La Direction générale de la gestion de la diversité de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) élabore des politiques et des pratiques pour aider les gestionnaires à assurer l'encadrement d'un effectif de plus en plus diversifié. Cette direction générale travaille aussi de concert avec les centres de décision des divers services de la GRC pour veiller au maintien et à l'avancement des priorités en matière de diversité.

Certaines institutions accordent même une plus grande importance à la gestion de la diversité puisqu'elles en font une obligation contractuelle. À la Commission de la fonction publique du Canada, les exigences touchant l'équité en emploi et la diversité ont été intégrées aux contrats de responsabilité des gestionnaires.

Il va sans dire qu'il reste encore beaucoup à faire pour accroître la diversité parmi les cadres de la fonction publique. En effet, un seul cadre supérieur sur 33 est membre d'une minorité visible, comparativement à une personne sur neuf dans la population en général, et à un employé sur 17 dans la fonction publique fédérale. Ces gestionnaires sont représentés de façon disproportionnée dans les domaines scientifiques et techniques.

La question de la reconnaissance de l'éducation, des compétences et de l'expérience de travail acquises dans d'autres pays a suscité une attention considérable au Canada. Le débat concernant les titres de compétences étrangers revêt une importance accrue lorsqu'on constate que bon nombre d'immigrants instruits et compétents sont incapables de trouver du travail dans leur domaine professionnel parce que leurs titres de compétences ne sont reconnus ni par les employeurs ni par les associations professionnelles ou les organismes de réglementation du Canada.

Le Programme du multiculturalisme s'intéresse à cette question dans le cadre des efforts qu'il déploie en appui à l'élimination des obstacles qui empêchent les groupes ethnoculturels de participer pleinement à tous les aspects de la vie canadienne – y compris la vie économique. Les stratégies clés s'appuient sur le partenariat et la collaboration horizontale, et visent tout particulièrement à faciliter la création et l'essor de mécanismes efficaces. En participant activement à titre de membre du Bureau fédéral-provincial-territorial sur l'accès aux professions et aux métiers, le Programme s'est employé à établir rapidement des réseaux et des partenariats pour s'attaquer à cette question complexe touchant plusieurs autorités législatives. Le Programme a travaillé en collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et Développement des ressources humaines Canada (DRHC), et il siège à un comité concernant les obstacles à l'intégration. Pour le Programme du multiculturalisme, les partenariats avec des intervenants clés en vue d'éliminer les obstacles à une participation équitable de tous les membres de la société canadienne sont au cœur de l'action.

Parler la langue du public

Alors que la fonction publique fédérale se fait un devoir de servir le public en français et en anglais, plusieurs unités de travail déploient aussi tous les efforts nécessaires pour répondre aux besoins des Canadiens qui sont plus à l'aise dans d'autres langues. Que ce soit dans les grands centres urbains du pays – qui figurent parmi les villes les plus multiculturelles du monde –, ou dans les petites localités où les langues autochtones ou européennes sont la norme, les institutions fédérales reconnaissent l'importance d'offrir leurs services dans d'autres langues et de faire en sorte que leur documentation soit aussi accessible que possible. Grâce à des employés multilingues consciencieux et dévoués, de nombreux Canadiens reçoivent des services qui dépassent les attentes du public.

Au plus fort de la poussée épidémique de la fièvre aphteuse en Europe, l'Agence canadienne d'inspection des aliments a fait appel à ses agents d'ascendance asiatique pour effectuer des inspections éclairs dans le quartier chinois de Vancouver pour s'assurer que les fournisseurs se conformaient au règlement sur le commerce des viandes. De plus, des porte-parole de l'Agence ont donné à des médias ethniques des entrevues dans des langues non officielles sur des sujets tels que des rappels d'aliments et l'encéphalopathie bovine spongiforme, communément appelée maladie de la vache folle.

Reconnaissant que l'utilisation de langues autres que le français et l'anglais serait profitable pour les visiteurs de ses expositions, particulièrement ceux qui viennent de l'étranger, la Commission des champs de bataille nationaux a traduit la présentation de l'exposition multimédia *Odyssée Canada* en japonais et en espagnol. La vidéo promotionnelle d'Exportation et développement Canada est disponible en 11 langues, et ses brochures sont publiées en espagnol, en portugais et en mandarin, ainsi que dans les deux langues officielles du Canada.

Un forum organisé par un groupe communautaire chinois de Vancouver a donné lieu à deux initiatives lancées récemment par l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Le Comité consultatif asiatique des services douaniers a pour rôle de conseiller l'Agence sur les façons d'améliorer les services dispensés aux entreprises et aux voyageurs dans la région Asie-Pacifique. Dans le même souci d'améliorer le service à la clientèle, les Services frontaliers des douanes ont mis sur pied une unité dont les agents connaissent bien les coutumes et les langues de la région.

La nouvelle agence Communication Canada a produit des brochures qui ont été traduites dans neuf langues non officielles, ainsi qu'une série d'articles mensuels également traduits dans neuf langues non officielles et distribués dans 1 600 centres d'accès partout en Ontario. Pour mieux servir le public visiteur, le Musée canadien de la nature a publié ses plans d'exposition en espagnol, en allemand, en chinois et en japonais, en plus des deux langues officielles.

Des employés de Postes Canada parlent des langues aussi variées que le punjabi ou le portugais, le slave ou le serbe, l'italien ou l'inuvialuktun, de sorte qu'ils peuvent offrir le service à autant de Canadiens qu'il est possible, dans la langue de préférence du client. Certains bureaux de poste font la plus grande partie de leurs affaires dans la langue de la collectivité locale, que ce soit l'allemand dans les régions rurales du Manitoba ou le chinois dans les centres urbains de la Colombie-Britannique. Dans les régions de Toronto et de Vancouver, la société a mis en service des lignes téléphoniques de service à la clientèle, où les employés peuvent répondre en mandarin et en cantonais. Postes Canada a aussi développé un système de cartes sur lesquelles ont retrouve jusqu'à 18 langues différentes pour aider les agents de livraison à obtenir des signatures; une autre carte du même genre sur laquelle on trouve des traductions de l'expression « Faites connaissance avec votre facteur » en plusieurs langues a été distribuée aux clients pour les encourager à communiquer avec leur bureau de poste local.

Quiconque désire réellement consulter le public doit être en mesure de communiquer avec ce public dans sa langue, quelle qu'elle soit. Dans cette optique, l'Agence canadienne d'évaluation environnementale a publié un guide sur le rôle et les droits du public, qui explique à divers groupes ethniques de quelle manière et

à quel moment ils peuvent exprimer leurs préoccupations dans le cadre d'une évaluation environnementale. De plus, l'Agence distribue au besoin ses publications et communiqués de presse dans des langues autochtones telles que le naskapi, l'inuktitut, l'innu eimun et le montagnais, en plus du français et de l'anglais.

Le principe visant l'utilisation d'un langage simple dans les communications gouvernementales constitue une étape importante en vue de rendre celles-ci plus accessibles à tous les Canadiens, en particulier pour ceux qui sont plus à l'aise dans une langue autre que le français ou l'anglais. Des ministères ainsi que des organismes tels que l'Office national de l'énergie offrent à leurs employés de la formation sur l'utilisation du langage clair et simple, et revoient les politiques générales et les documents destinés au public afin d'assurer qu'ils soient aussi clairs et concis que possible.

À Patrimoine canadien, une section de la Direction générale du multiculturalisme et des programmes pour les peuples autochtones, également préoccupée par la question de l'accessibilité, a examiné la lisibilité des lignes directrices du programme de multiculturalisme. En déterminant le niveau d'alphabétisation nécessaire pour comprendre les lignes directrices et remplir le formulaire de demande de financement qui l'accompagne, la section du renforcement et des relations avec les clients répond plus adéquatement aux besoins de ses clientèles.

Communication Canada a mené une étude et organisé un forum connexe concernant les communications gouvernementales et l'alphabétisation – une première dans ce genre. L'étude a démontré la nécessité de tenir compte de l'alphabétisation au sein des communautés multiculturelles dans la conception des communications gouvernementales, et d'accorder une grande attention à la clarté et à la simplicité de ces produits.

De nouvelles façon de voir

Au sein des institutions fédérales du Canada, on réalise de plus en plus qu'il serait opportun de réexaminer plusieurs notions traditionnelles concernant la qualité du service au public. Un des principaux constats résultant de cette réévaluation, c'est que le multiculturalisme n'est pas un dossier spécial, mais une réalité sociale dont il faut tenir compte dans toute décision qui peut avoir une incidence sur le public.

À cette fin, de nombreux ministères et organismes ont élaboré un ensemble de lignes directrices considérées comme des outils de la diversité. Ces outils sont un peu comme des lentilles, en ce sens qu'ils permettent de percevoir le monde d'une façon toute différente. Cette grille de la diversité ou du multiculturalisme permet à une institution d'examiner toute politique, tout programme ou toute décision au regard de son incidence sur le plus large segment possible de la population canadien ou bien sur un groupe en particulier.

Un projet récent entrepris par l'Agence canadienne d'évaluation environnementale en collaboration avec des communautés autochtones en fournit un exemple. En travaillant en étroite collaboration avec de nombreux groupes autochtones, l'Agence arrive à mieux comprendre les incidences possibles de ses décisions et harmoniser les processus fédéraux avec les valeurs et les objectifs des collectivités autochtones. Au bout du compte, les préoccupations des Autochtones deviennent partie intégrante du processus décisionnel, puisque cette compréhension nouvelle des choses s'intègre aux activités régulières de l'organisation.

À la suite de vastes consultations et collaborations, le ministère de la Justice a mis au point la Grille intégrée d'analyse de la diversité et de l'égalité (GIADE). Cette grille sert à évaluer l'incidence des initiatives en matière de justice sur les peuples autochtones, les minorités visibles, les personnes handicapées et les femmes. Le ministère du Solliciteur général entend lui aussi mettre cet outil à contribution dès le début de 2002.

Une politique sur l'égalité des sexes adoptée récemment par l'Agence canadienne de développement international illustre de quelle manière les activités de cette organisation sont menées conformément à une perspective multiculturelle. Cette politique insiste sur la nécessité de tenir compte de facteurs tels que la race et l'ethnicité pour arriver à une compréhension précise des rapports entre les hommes et les femmes dans une société donnée. Ces outils de la diversité permettent par conséquent d'améliorer l'efficience des projets, puisque seule une solide compréhension de ces questions permettra d'atteindre les résultats escomptés.

Dans leur recherche de moyens permettant de mesurer les retombées de leurs activités sur les Canadiens de toutes origines culturelles, ces institutions ont créé de nombreux modèles servant à s'assurer que le gouvernement fournit bel et bien les services à tous les contribuables.

Promouvoir la diversité, le respect et l'interconnexion

En collaboration avec de nombreuses organisations non gouvernementales et d'autres ordres de gouvernement, le gouvernement du Canada déploie des efforts afin d'encourager la plus grande acceptation possible de la diversité au Canada, nonobstant la race, la nationalité, la couleur, la religion, la langue, l'orientation sexuelle, l'incapacité mentale ou physique, ou l'âge.

Pas moins d'une dizaine de ministères et d'organismes fédéraux ont des lois, des politiques ou des activités concernant la haine et les préjugés. Le Programme du multiculturalisme a amorcé un dialogue interministériel concernant une approche visant à combattre le racisme, la discrimination et la haine. Ces discussions permettront d'articuler des stratégies en appui à l'inclusion.

En 2000, le Programme a en outre organisé deux tables rondes réunissant des représentants d'organisations non gouvernementales, du secteur privé, des groupes jeunesse, des services de police et des gouvernements dans le but de déterminer des stratégies de lutte contre les activités motivées par la haine et les préjugés. Ces discussions ont débouché sur un *Appel à l'action* dans les domaines de la recherche et de la collecte de données, des nouveaux médias, en particulier Internet, de l'application et de l'exécution de la loi, de l'éducation du public et de l'action communautaire, et des mesures législatives. Cet *Appel à l'action* a été lancé aux gouvernements, aux institutions, aux organisations communautaires et aux particuliers à tous les niveaux de la société canadienne.

Identité

Maintenir et valoriser notre patrimoine multiculturel

Notre compréhension de l'histoire du pays, ainsi que notre appréciation du Canada d'aujourd'hui, s'enrichit et se raffine d'autant que nos institutions fédérales déploient des efforts pour préserver l'histoire des communautés ethnoculturelles. Alors que, traditionnellement, on considérait que notre « histoire » se résumait à celle des immigrants français et anglais au Canada, on constate aujourd'hui que cette trame historique comporte de multiples ramifications, allant des nombreuses cultures autochtones préeuropéennes jusqu'aux immigrants et réfugiés d'aujourd'hui qui arrivent de partout dans le monde. Si nous voulons comprendre et apprécier le Canada d'aujourd'hui, nous devons préserver et valoriser le patrimoine dont il a hérité.

Les Archives nationales du Canada ont fait l'acquisition de nouveaux documents liés à diverses communautés ethniques. Mentionnons, entre autres, des entrevues avec des Canadiens ukrainiens d'allégeance communiste, les épreuves d'un documentaire concernant un criminel de guerre nazi, ainsi que des ajouts à une collection de plus en plus imposante d'émissions produites par la chaîne multiculturelle CFMT-TV. Ces acquisitions enrichissent les collections existantes et constituent une mine de renseignements pour les chercheurs ou pour quiconque désire approfondir ses connaissances sur les diverses communautés ethnoculturelles du pays.

Dans la série historique *Le Canada, une histoire populaire*, la télévision de la Société Radio-Canada a illustré des épisodes historiques ayant trait à diverses collectivités ethnoculturelles du Canada, tels que la dernière indienne Beothuk à Terre-Neuve, l'immigration chinoise dans l'Ouest canadien ou l'internement des Canadiens japonais durant la Seconde Guerre mondiale. Présentés en marge de l'histoire qui nous est traditionnellement plus familière, ces épisodes historiques ont permis d'élargir la perspective des téléspectateurs sur l'histoire canadienne en leur présentant une nouvelle façon d'appréhender notre passé.

Parcs Canada a réalisé plusieurs activités visant à mieux faire connaître l'histoire des Noirs en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Nouveau-Brunswick. Dans le cadre de ces activités, la société d'État a mis en lumière l'histoire des communautés noires au lieu historique national de la Forteresse-de-Louisbourg de même que les données historiques concernant la vie de Mathieu Da Costa, un interprète et navigateur considéré comme la première personne de race noire à mettre le pied en terre canadienne.

Les musées et galeries d'art qui relèvent du fédéral ont eux aussi reconnu l'importance d'illustrer la vie actuelle, les artefacts et les œuvres des Canadiens de diverses origines pour que les visiteurs se reconnaissent dans leurs expositions. L'exposition de longue durée du Musée des sciences et de la technologie du Canada « Amours, délices et ménage : un clin d'oeil aux travaux ménagers » explore l'évolution et l'incidence des appareils ménagers. On y montre la cuisine d'un restaurant chinois, des ustensiles de cuisine italiens et indiens, une cave à vin italienne, un éventail de mets ethniques que l'on trouve au Canada ainsi que des photos de mariage de personnes de différentes communautés ethniques.

Au Musée de l'agriculture du Canada, les jeunes d'âge préscolaire ont pu élargir leurs horizons sur l'Asie orientale, la Bolivie et la Nouvelle-Zélande en visitant l'exposition « L'agriculture au Canada et dans le monde ». Cette exposition présente la vie d'enfants qui participent aux travaux agricoles, ce qui offre une perspective plus large sur l'agriculture et sur la vie des enfants dans d'autres pays.

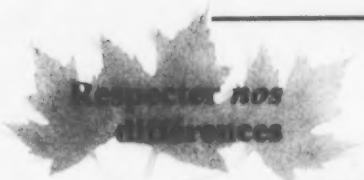
Le Musée des beaux-arts du Canada ainsi que le Musée canadien de la photographie contemporaine ont exposé des œuvres d'artistes d'origines ethniques très variées. Un sculpteur africain, un graveur d'art inuit et un photographe canadien-chinois ne sont que certains des artistes qui ont été à l'honneur dans ces deux musées.

Au Musée canadien des civilisations, les visiteurs ont pu admirer une exposition sur l'expérience immigrante à travers les œuvres d'artistes canadiens d'origine arabe, une exposition de photographie par des artistes autochtones contemporains, un magasin typique d'Europe de l'Est à Winnipeg, ainsi que des tapisseries inuit. Dans la section du musée consacrée aux enfants, un programme de jeunes bénévoles ainsi qu'un Comité consultatif des jeunes encouragent la participation des enfants de diverses origines.

Un tour d'horizon

Expertise internationale

Comme les institutions canadiennes développent de plus en plus de rapports sur la scène internationale, elles réalisent rapidement les avantages d'une main d'oeuvre diversifiée. En outre, lorsque des représentants d'autres pays viennent au Canada



pour se renseigner auprès de nos ministères et organismes gouvernementaux, la présence d'un personnel qui parle plusieurs langues et la collaboration d'employés qui connaissent bien d'autres cultures constituent un atout irremplaçable.

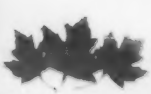
Au cours de la dernière décennie, Postes Canada internationale ltée a contribué à la modernisation des systèmes postaux de plus 50 pays, de la Corée au Guatemala, du Pakistan à la Belgique, du Liban à la Thaïlande. Le succès de cette organisation en tant que fournisseur de services international est directement attribuable à la diversité culturelle de son personnel qui, par sa connaissance des autres langues, permet de faciliter la liaison et les communications avec les gouvernements étrangers.

Des ministères et des organismes aussi différents que la Société d'assurance-dépôts du Canada, Énergie atomique du Canada limitée et Téléfilm Canada accueillent tous chaque année de nombreuses délégations de l'étranger. Ces organisations sont d'autant mieux en mesure d'accueillir ces visiteurs et de répondre à leurs attentes grâce à la diversité linguistique et culturelle de leur personnel. À Exportation et développement Canada, les employés ont reçu une formation concernant les mœurs commerciales et négociations interculturelles dans le but de faciliter leurs interventions auprès d'autres cultures, dans des pays aussi différents que la Hongrie ou les Philippines.

Unique en son genre, notre *Loi sur le multiculturalisme canadien* suscite chaque année environ une quinzaine de demandes de renseignements de la part de pays étrangers auprès de Patrimoine canadien, dont le personnel participe en plus chaque année à une bonne dizaine de présentations devant des délégations de gouvernements étrangers.

À l'instar de ses activités commerciales de plus en plus nombreuses sur le marché international, le Canada participe de plus en plus à des initiatives destinées à améliorer le sort des moins fortunés partout dans le monde. À cet égard, il faut mentionner la participation de plusieurs institutions fédérales à la Conférence mondiale contre le racisme (CMCR) qui s'est tenue cette année. Citoyenneté et Immigration Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Affaires indiennes et du Nord Canada, Patrimoine canadien ainsi que la Commission canadienne des droits de la personne ont tous été des participants canadiens de premier plan.

La division du multiculturalisme de Patrimoine canadien s'était activée bien avant la tenue de la Conférence mondiale contre le racisme, ayant mis en œuvre des initiatives antiracisme avec la participation de jeunes du Canada et de partout dans le monde, à savoir le Forum jeunesse international contre le racisme, tenu au pavillon du Canada à Expo 2000 à Hanovre, en Allemagne, et un autre du



même genre tenu à Ottawa pour les jeunes Canadiens. Ces forums ont permis aux jeunes de préparer la position qu'ils présenteraient à la CMCR.

L'Agence canadienne de développement international (ACDI) a lancé un nouveau programme destiné à favoriser les rapports entre les peuples autochtones du Canada et d'autres populations autochtones dans le monde. Le Programme de partenariat avec les peuples autochtones fournira 10 millions de dollars sur une période de quatre ans pour financer des partenariats entre les peuples autochtones du Canada et d'autres populations autochtones dans les pays partenaires de l'ACDI. Cette initiative vise également à accroître la représentation des Autochtones parmi le personnel de l'ACDI.

La Conférence internationale sur les enfants touchés par la guerre, financée par l'ACDI et tenue à Winnipeg, a accueilli 50 jeunes délégués, dont la moitié venaient de pays touchés par la guerre et l'autre moitié, du Canada. Parmi les participants canadiens, plusieurs étaient de jeunes Autochtones et plus des trois quarts étaient des jeunes nés dans des pays en guerre de l'Asie, de l'Afrique, de l'Amérique latine et du Moyen-Orient.

Le Centre de recherches pour le développement international a financé les activités innovatrices du Nunavut Youth Abroad Program, qui œuvre à promouvoir le leadership, l'épanouissement personnel, la sensibilisation transculturelle et le sens civique international parmi la jeunesse du nouveau territoire du Canada, en donnant à ces jeunes l'occasion de vivre une expérience différente dans le cadre de voyages et d'activités bénévoles. L'expérience acquise à l'étranger par les jeunes du Nunavut leur permet d'acquérir des compétences concrètes et d'obtenir des crédits d'études du niveau secondaire grâce à des placements professionnels dans des localités partout au Canada et dans le monde.

Appui au multiculturalisme grâce à la recherche

Les questions liées au multiculturalisme n'ont pas tous la même visibilité que l'équité en matière d'emploi ou la représentation linguistique. À toute fin pratique, cependant, ces questions doivent s'appuyer sur une solide base de recherche servant d'assise aux décisions. Plusieurs ministères et organismes fédéraux ont entrepris des analyses qualitatives et quantitatives qui, déjà, aident à élaborer les politiques.

Dès sa première année d'activité, Communication Canada a tout de suite compris qu'il fallait tenir compte de la réalité multiculturelle du pays dans la conception et la prestation des programmes. Ses recherches visent à déterminer quels types de programmes seront les plus efficaces pour rejoindre tous les Canadiens et ont déjà donné lieu à un projet de portail Internet du gouvernement canadien à l'intention des nouveaux arrivants.

Le projet *Metropolis* est un forum international innovateur qui étudie les phénomènes de l'immigration, de l'intégration et de la diversité dans la mouvance rapide des grands centres urbains. Avec la collaboration d'un consortium de ministères et d'organismes fédéraux, Citoyenneté et Immigration Canada a établi la composante canadienne du projet *Metropolis* afin d'améliorer le rapport entre la recherche universitaire et l'élaboration de politiques, et de favoriser les échanges d'idées entre les décideurs, les chercheurs, les gouvernements et les organisations non gouvernementales sur les questions de migration et d'établissement. Quatre *centres d'excellence Metropolis* ont été établis, soit à Montréal, Toronto, Edmonton et Vancouver.

Le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada appuie lui aussi la recherche sur des questions touchant la diversité de la population canadienne. Le Conseil contribue en effet à approfondir notre connaissance du multiculturalisme et des questions qui s'y rattachent en finançant des projets de recherche dans les universités. Quelques exemples de titres de ces travaux et rapports de recherche illustrent la gamme de thématiques qui peuvent être abordées : *Entrepreneurship in the Chinese Diaspora; Mémoires de Lubumbashi : richesses d'une diversité; et Employment equity and the backlash effect: the geography of political culture in B.C. and Ontario*. Le Conseil finance en outre les quatre centres d'excellence sur l'immigration et l'intégration, que nous venons de mentionner.

Il importe également de veiller à ce que les projets de recherche fassent appel à des chercheurs de divers horizons ethnoculturels. Depuis 1998, le Programme d'appui aux professeurs universitaires du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie encourage les universités à nommer des femmes à des postes conduisant à la permanence, dans les facultés de génie et de sciences. L'année dernière, l'admissibilité au programme a été élargie aux candidats autochtones, hommes et femmes.

Retombées à long terme des efforts

Plusieurs ministères et organismes fédéraux commencent à récolter les fruits de leurs efforts constants depuis des années sur des questions ayant trait au multiculturalisme. Que ce soit dans la composition de leur personnel, par le succès de leurs programmes ou par les témoignages d'appréciation du public, ces institutions constatent des résultats qui leur confirment que leurs efforts en valent la peine.

De 1994 à 2000, le Conseil des arts du Canada a connu une augmentation du nombre des organisations qu'il finance de l'ordre de 85 pour cent. Cette augmentation est en bonne partie directement attribuable aux efforts déployés par le Conseil pour sensibiliser les artistes et les groupes de la relève issus des communautés autochtones et ethnoculturelles à la gamme des services qu'il

offre. Au Conseil, en effet, la diversité culturelle est devenue une valeur fondamentale, et non un problème à résoudre. Le personnel du Conseil a tissé des liens significatifs avec des artistes et des organisations artistiques parmi les minorités visibles, élargissant ainsi le bassin de recrutement des bénéficiaires de subventions, des conseillers entre pairs, du personnel et des membres du conseil d'administration.

La Société Radio-Canada s'est particulièrement distinguée grâce à ses efforts soutenus pour favoriser la représentation de Canadiens aux origines aussi diverses que nombreuses à la radio et à la télévision. Les émissions *Metro Morning* de la station de radio anglaise de Toronto Radio One et *Outfront*, au réseau national, se sont mérité le Prix de la diversité 2001 décerné par la Canadian Association of Black Journalists. L'émission *Culture Choc* du Réseau de l'information ainsi que la série dramatique *Tag*, présentée à la télévision française, ont reçu des Prix Gémeaux spéciaux en reconnaissance de leur exploration de la diversité canadienne.

L'engagement soutenu de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) visant l'embauche d'un plus grand nombre de candidats issus des communautés autochtones et des minorités visibles a produit des résultats manifestes. De 1992 à 2001, le nombre d'employés autochtones a triplé et le nombre d'employés membres d'une minorité visible a plus que quadruplé. La GRC compte aujourd'hui dans son effectif plus de 25 pour cent d'employés appartenant à l'un des groupes visés par les programmes d'équité en matière d'emploi.

D'autres résultats, plus difficiles à quantifier, aident néanmoins les fonctionnaires canadiens à redéfinir leur rôle dans le sens de l'amélioration. Les employés de l'Agence des douanes et du revenu du Canada ont fait remarquer qu'il leur est maintenant plus facile d'accomplir leur tâche en raison d'une meilleure communication et d'une meilleure collaboration avec les diverses communautés ethnoculturelles du Canada.

Partie IV : Action dans l'ensemble du gouvernement

Chaque ministère et organisme s'emploie à servir la population multiculturelle du Canada selon la mission qui lui est propre. En outre, le gouvernement a pris d'importantes mesures qui s'appliquent à l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux. Avec la publication du cadre de gestion intitulé *Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, le gouvernement a annoncé son intention d'améliorer la qualité de la prestation des services en mettant l'accent sur les citoyens et sur des services axés sur les résultats, assurés par une fonction publique qui favorise l'apprentissage, le perfectionnement professionnel et le respect de la diversité. Pour être en mesure de fournir un bon service à toute la population canadienne, reconnaît-on, la fonction publique doit être représentative de tous les Canadiens.

La Section de coordination de l'initiative Faire place au changement : faciliter la mise en œuvre du plan d'action du Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale

Amener une des plus anciennes et des plus vastes institutions du Canada à adopter de nouvelles façons de faire et à participer à la création d'une main-d'œuvre entièrement représentative de la diversité canadienne, voilà un défi de taille. Néanmoins, le gouvernement s'est engagé à réaliser ces objectifs en approuvant, en juin 2000, le plan d'action quinquennal du Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale, intitulé *Faire place au changement dans la fonction publique fédérale*. Ce plan d'action comprend les six principales recommandations que voici :

- Fixer un objectif-repère de recrutement d'une personne sur cinq provenant de minorités visibles et le même ratio de nomination dans la catégorie de la direction et à des postes de cadre;

- Au moyen d'un soutien à l'éducation et au recrutement, aider les ministères et les gestionnaires à atteindre l'objectif-repère;

- Grâce à la formation, au perfectionnement professionnel et au leadership, changer la culture organisationnelle afin d'y valoriser davantage l'équité et la diversité dans l'emploi en tant qu'éléments fondamentaux de la mission du gouvernement fédéral;

- Assurer le cadre de responsabilisation en y intégrant les objectifs-repères de l'initiative *Faire place au changement* en tant qu'engagements dans les objectifs de rendement des administrateurs généraux et en répartissant la responsabilité de la supervision de la mise en œuvre du plan d'action au Comité des hauts fonctionnaires et au Secrétariat du Conseil du Trésor;

- Obtenir une expertise-conseil externe et demander un examen indépendant par un groupe consultatif externe pour toute la durée du plan d'action;

- Fournir aux ministères et aux organismes gouvernementaux des ressources financières additionnelles.

Pour faciliter la mise en œuvre du plan d'action, le Secrétariat du Conseil du Trésor a mis sur pied la Section de coordination de l'initiative *Faire place au changement*, dont le mandat est de fournir des conseils et de l'aide aux ministères et de coordonner les activités. Entre le moment de sa création en juin 2000 et la fin de l'exercice, la Section de coordination a organisé des séances sur la mise en œuvre du plan d'action, des séances d'information à l'intention des cadres et des réunions d'information auxquelles ont assisté des milliers de participants provenant de tous les ministères et organismes. L'objectif était de faire connaître les obligations des ministères en vertu de l'initiative *Faire place au changement* et de présenter des stratégies pour sa mise en œuvre. Au cours de la même période, la Section de coordination a distribué des milliers de trousses d'information *Faire place au changement* comprenant le plan d'action, des fiches d'information, des questions et réponses ainsi que des conseils pratiques à l'intention des gestionnaires concernant le recrutement, la promotion de la carrière et le maintien en fonction des employés membres des minorités visibles.

La Section de coordination a également inauguré un site Web et planifié une activité d'apprentissage d'envergure nationale dans la région de la capitale nationale, où des gestionnaires, des spécialistes en ressources humaines, des représentants des syndicats et des membres des minorités visibles partageront des histoires de réussite et des leçons apprises et examineront les défis et les perspectives à venir.

Enfin, la Section de coordination a géré l'allocation de quelque 5 millions de dollars à l'appui de projets entrepris par les ministères et organismes gouvernementaux pour mettre en œuvre le plan d'action.

Appui d'autres organismes centraux

D'autres sections du Secrétariat du Conseil du Trésor assument des responsabilités complémentaires en appui à l'initiative *Faire place au changement*. La Section des partenariats et du développement a pour mandat d'intégrer les connaissances des ministères au processus, d'aider la Section de la coordination dans les relations ministérielles externes et de participer à l'examen et à l'élaboration des initiatives de *Faire place au changement*. La Section de la politique, de la planification et des rapports est chargée de recueillir, d'analyser et de diffuser les données, de collaborer avec les agents de négociation et d'assurer la liaison avec le Bureau du Conseil privé.

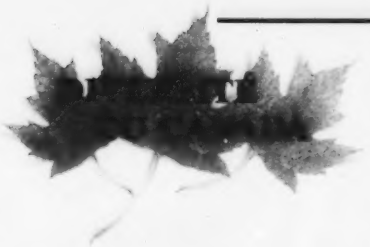
Respecter nos différences

La Commission de la fonction publique (CFP) joue également un rôle clé. En plus d'accorder son soutien aux activités de recrutement dans l'ensemble du gouvernement par l'intermédiaire de ses bureaux de services régionaux, la CFP offre des programmes spéciaux, tels le Programme de recrutement postsecondaire, qui joue un rôle de premier plan concernant la réalisation de l'objectif repère du ratio 1 sur 5. La CFP administre également les principaux programmes de perfectionnement des gestionnaires du gouvernement – le Programme cours et affectations de perfectionnement, le Programme de stagiaires en gestion et le Programme de perfectionnement accéléré des cadres supérieurs – lesquels visent tous à promouvoir une plus grande diversité culturelle dans les rangs des cadres de direction de la fonction publique. La CFP réalise également des Études des systèmes d'emploi pour les ministères et les organismes gouvernementaux afin de cerner les obstacles aux perspectives d'emploi pour les membres des minorités visibles (et des autres groupes désignés). Enfin, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, la CFP a élaboré le plan d'action intitulé *Relever les défis du recrutement : un plan d'action* qui définit la « diversité » parmi ses cinq priorités, conformément à l'engagement de créer une fonction publique plus diversifiée et plus inclusive.

Le Centre canadien de gestion, qui fournit des cours et des activités de formation et de perfectionnement professionnel aux gestionnaires de la fonction publique, offre plusieurs cours connexes, notamment le cours très coté, d'une durée de trois jours, *Diversité : vision et leadership* (accompagné du module d'apprentissage en ligne : *Diversité : leadership en action*). Ces programmes sont essentiels aux efforts que déploie le gouvernement dans l'ensemble de l'administration fédérale pour changer la culture organisationnelle.

Un comité de hauts fonctionnaires formé d'administrateurs généraux de ministères et d'organismes gouvernementaux parrainent les initiatives en matière de recrutement et de maintien en fonction. En juillet 2000, son sous-comité sur le recrutement a publié son rapport intitulé *Recrutement et résultats*. On peut y lire :

> « En sa qualité de chef de la fonction publique, le greffier fera du recrutement et de la diversité un engagement permanent pour les sous-ministres, assorti d'objectifs véritables et inscrit dans leur contrat de rendement. Les sous-ministres et les autres leaders des ministères veilleront à ce que les contrats de rendement des cadres comprennent des responsabilités spécifiques qui complètent les leurs. Cela permettra d'obtenir une vaste responsabilisation qui s'applique à tous les gestionnaires embaucheurs. Tous les leaders de la fonction publique se prévaudront des autorisations spéciales prévues par la *Loi et le Règlement sur l'emploi dans la fonction publique* pour faciliter le recrutement axé



sur l'équité. Les spécialistes des ressources humaines veilleront à ce que les gestionnaires embaucheurs aient le soutien nécessaire pour recruter des nouveaux employés, les orienter convenablement et pouvoir les conserver. Cela pourrait comprendre une formation spécifique sur la façon de favoriser la diversité culturelle grâce à des pratiques d'embauche appropriées. »

La Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) contribue à promouvoir une fonction publique représentative par le biais des vérifications de la conformité à l'équité en matière d'emploi effectuées dans les ministères et les organismes, et par son rôle dans le traitement des plaintes déposées en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. La CCDP appuie entièrement le plan d'action *Faire place au changement*.

Le Conseil national des minorités visibles de la fonction publique fédérale (CNMV) est le principal représentant des minorités visibles au sein de la fonction publique. Le CNMV tient de vastes consultations auprès des fonctionnaires, actuels et anciens, ainsi qu'auprès des organisations et des communautés des minorités visibles dans toutes les régions. Le gouvernement recourt au CNMV pour obtenir des avis et des conseils sur toutes les questions reliées aux minorités visibles. Le colloque annuel de cet organisme, qui a lieu à l'automne, attire des cadres supérieurs de la fonction publique et des conférenciers tels que le président du Conseil du Trésor. Le CNMV accorde lui aussi un appui sans réserve au plan d'action *Faire place au changement*, tout en soulignant la nécessité de réaliser les objectifs-repères ainsi que le mérite de mesures qui touchent par exemple la responsabilité des cadres, la création d'un bassin d'employés préqualifiés fondé sur les compétences et des nominations à un niveau plutôt qu'à un poste.

En somme, le gouvernement a reconnu l'importance et la nécessité de mettre sur pied une fonction publique qui reflète et représente pleinement la population du Canada dans toute sa diversité. C'est là la seule façon d'assurer que des services gouvernementaux de qualité sont disponibles de façon équitable pour tous les Canadiens; c'est aussi la seule façon d'assurer la viabilité et la continuité de la fonction publique du Canada. Il y a donc un sérieux travail de rattrapage à faire. Jamais dans l'histoire de la fonction publique canadienne n'a-t-on déployé un éventail aussi vaste et aussi complet de programmes et de mesures à l'égard d'un but unique en matière de ressources humaines. On s'attend donc à ce que la mise en œuvre du plan d'action du Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale soit un franc succès.

Projets à venir : le multiculturalisme canadien sous la loupe

Un des services fondamentaux offert par le gouvernement du Canada en ce qui concerne le multiculturalisme est de faire état de la composition précise de la population canadienne. Il est essentiel de nous connaître nous-mêmes si l'on veut assurer la qualité des services à tous les groupes qui forment notre population. C'est principalement à Statistique Canada que revient la tâche de refléter l'image de notre pays. Au cours des deux prochaines années, Statistique Canada publiera les résultats de trois projets d'envergure.

Un recensement a été effectué en 2001. Le 21 janvier 2003, on publiera des statistiques d'ordre ethnoculturel fondées sur les données de ce recensement. Ce sont là les données les plus récentes en cinq ans sur le profil ethnoculturel du pays. En outre, cette information comprendra des statistiques tirées des réponses relatives à l'appartenance religieuse (posées pour la dernière fois en 1991) et d'une nouvelle question concernant le lieu de naissance des parents.

Au début de 2003, on publiera la première série des résultats de l'*Enquête longitudinale sur l'immigration*. Menée par Statistique Canada et commanditée principalement par le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, cette enquête porte sur les tendances de l'établissement pour les nouveaux immigrants au Canada et aborde des questions liées à l'emploi, au revenu, au logement ainsi qu'à l'intégration au sein de la société canadienne.

Au cours de l'été 2003 paraîtront les résultats de l'*Enquête sur la diversité ethnique*, cofinancée par le ministère du Patrimoine canadien (Secteur de l'identité canadienne). S'appuyant sur quelque 40 000 entrevues téléphoniques et menée par Statistique Canada dans huit langues, cette enquête porte sur des questions telles que la discrimination, la participation civique et la langue. Il s'agit de la première grande enquête de ce genre au monde.

Les résultats de ces trois études offriront aux chercheurs, aux gestionnaires et aux observateurs une base de connaissances sans précédent pour l'analyse et les orientations futures du multiculturalisme au Canada.

Partie V : Approches choisies par les ministères et les organismes – Pratiques exemplaires

Ce que nous apprend d'abord l'examen annuel de l'application de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, c'est qu'il n'existe pas de solution unique. Chaque ministère et chaque organisme gouvernemental applique la *Loi* d'une manière qui convient à sa culture organisationnelle et qui correspond à son mandat. Les ministères axés sur les services s'efforcent avant tout d'assurer que ceux-ci sont offerts de façon équitable à tous les Canadiens sans égard à leur origine raciale ou culturelle. Cet objectif est au cœur même des décisions et des pratiques internes au chapitre des ressources humaines. Les ministères axés sur les politiques et les programmes déploient de plus grands efforts pour s'assurer que, justement, ces politiques et ces programmes sont non discriminatoires. Souvent, cela demande que l'on procède à de vastes consultations auprès d'un grand nombre d'intervenants culturels. La façon de procéder varie d'une organisation à l'autre.

La deuxième leçon à retenir, c'est que peu importe sur quel aspect l'accent est mis, des mesures doivent être prises sur de nombreux fronts à la fois. Les approches globales conjuguant diverses activités se sont avérées les plus efficaces. Les politiques, les pratiques en matière de ressources humaines, les initiatives de sensibilisation et de consultation, les nouveaux services et d'autres activités s'additionnent et se renforcent les uns les autres et permettent d'atteindre des objectifs qu'une seule activité, peu importe son ampleur, ne pourrait réaliser.

Les exemples suivants décrivent des activités entreprises au cours de l'année, dans le cadre de vastes programmes intégrés, au sein de certains ministères et organismes.

Justice Canada : vers un système de justice canadien pleinement inclusif

Assurer un accès équitable au système de justice du Canada et fournir les services qui y sont associés est tout un défi. Très souvent, le simple fait d'avoir affaire au système de justice a des connotations négatives : le système de justice est perçu comme une chose qu'il faut éviter. De plus, il est complexe et difficile à comprendre. Les barrières linguistiques, culturelles ou autres peuvent aggraver encore davantage ces difficultés.

Le ministère de la Justice a pris un certain nombre de mesures complémentaires afin d'éliminer les obstacles et d'assurer un traitement équitable pour tous les Canadiens qui ont affaire au système de justice. Le Bureau de la diversité et de l'égalité des sexes a conçu la *Grille intégrée d'analyse de la diversité et de l'égalité* (GIADE) afin d'évaluer l'incidence que peuvent avoir des projets en matière de justice sur les minorités visibles et d'autres groupes désavantagés. Le Conseil national de prévention du crime du Ministère est chargé de rendre ses

politiques et ses programmes accessibles à toute la population canadienne. Par l'intermédiaire de la Stratégie nationale sur la sécurité communautaire et la prévention du crime, le Centre aide plusieurs communautés à s'attaquer aux causes profondes de la criminalité. En collaboration avec les provinces et les territoires, la Direction générale des programmes du Ministère a lancé un vaste programme de recherche afin d'établir une stratégie d'aide juridique à long terme qui garantira un accès équitable aux services d'aide juridique dans toutes les régions du Canada. Grâce au fonds de la diversité, de l'égalité et de l'accès à la justice, la Direction générale offre également un soutien financier aux particuliers et aux organisations. Parmi les récents projets financés par le Ministère, mentionnons les suivants :

- Le projet *Creating a Sense of Belonging For Young Newcomers to Canada*, offert par la Calgary Bridge Foundation For Youth, aide les jeunes immigrants de 11 à 15 ans à acquérir les connaissances élémentaires qui leur permettront de participer et de contribuer à la société canadienne et de mener une vie satisfaisante et stimulante au Canada. Le projet vise également à prévenir les comportements antisociaux et les activités criminelles en offrant aux jeunes conseils et soutien.

- *Community Response Team Against Hate and Racism* est un projet administré par les services communautaires d'Abbotsford. Il a permis de constituer un groupe pour venir à la défense des victimes du racisme, de la haine et du fanatisme.

- Le projet *Community Mobilization on Court Challenges Issues*, du Black Community Workgroup of the Halifax Co-operative Limited, aidera les Noirs de la Nouvelle-Écosse à obtenir du financement auprès du Programme de contestation judiciaire du Canada. Ce programme permet à des particuliers de faire valoir leurs droits et de contester la discrimination systémique devant les tribunaux.

- Le *Centre de jeunes francophones de Toronto « Dropin Centre », de CANORA (Canadiens et Canadiennes d'origine africaine, antillaise, et asiatique)*, a vu le jour à la suite d'un sondage effectué auprès de 675 jeunes francophones des minorités visibles et de 50 parents. Le projet visait à mettre sur pied un centre d'accueil pour les jeunes francophones, à aider ceux-ci à préparer des stratégies d'intervention (par exemple des cercles d'aide aux devoirs destinés à une clientèle particulière) et à organiser des collectes de fonds pour le Centre.

- *Changing the Landscape : Working with Immigrant and Visible Minority Women Who are Victims of Violence*, est un projet d'Immigrant and

Visible Minority Women Against Abuse. Il a pour but d'accroître les connaissances des fournisseurs de services et de fournir à ceux-ci les outils nécessaires pour offrir des services efficaces aux femmes immigrantes ou membres des minorités visibles lorsqu'elles sont victimes de violence.

- Le Bureau d'aide juridique afrocanadien a accueilli la *Conférence préparatoire nationale de la collectivité afrocanadienne* en vue de la Conférence mondiale contre le racisme organisée par les Nations Unies.

- Le Conseil canadien des femmes musulmanes a organisé une conférence nationale ayant pour thème les jeunes femmes musulmanes.

Aux efforts et aux mesures que le Ministère déploie pour rendre ses services et ses programmes accessibles à la population multiculturelle du Canada, s'ajoutent les efforts qu'il déploie à l'intérieur de l'organisation pour rendre son effectif représentatif de toute la population. Le Ministère a mis sur pied une section consacrée à l'équité en matière d'emploi, il a nommé un sous-ministre adjoint « champion des minorités visibles », il a établi un ratio cible de 20 p. 100 concernant l'embauche de personnes appartenant aux groupes visés par l'équité en matière d'emploi (dont 20 p. 100 de membres de minorités visibles d'ici 2003 seulement), puis il a pris des mesures d'imputabilité concernant l'embauche et le maintien en fonction de gestionnaires provenant des minorités visibles.

Bref, le Ministère respecte et renforce la diversité tant dans ses programmes, ses politiques et ses services que dans son effectif. Cette approche globale a permis d'accorder une attention accrue à la réalité multiculturelle du Canada et de rendre l'application du système de justice plus équitable.

Citoyenneté et Immigration Canada : le multiculturalisme comme levier économique

L'idée de multiculturalisme n'est pas nouvelle au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration (CIC). L'article 91 (25) de la *Loi constitutionnelle de 1867* accordait au Parlement du Canada la compétence législative sur la « naturalisation et les étrangers ». Depuis les XVII^{e} et XVIII^{e} siècles, ce qui allait constituer le Canada est devenu de plus en plus une nation d'immigrants, représentant pratiquement toutes les origines et toutes les cultures.

Aujourd'hui, CIC est responsable de l'administration de la *Loi sur la citoyenneté*, de la *Loi sur l'immigration* et des règlements édictés en vertu de ces lois. L'objectif du Ministère est de faire en sorte que l'arrivée d'immigrés au Canada et leur appartenance à la société canadienne contribuent aux intérêts sociaux et

économiques du pays, tout en assurant la santé ainsi que la sécurité et la protection des Canadiens. Vous trouverez ci-après trois des objectifs de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*[1]:

- permettre au Canada de retirer le maximum d'avantages sociaux, culturels et économiques de l'immigration;
- enrichir et renforcer les tissus social et culturel de la société canadienne, tout en respectant le caractère fédéral, bilingue et multiculturel du Canada;
- appuyer le développement d'une économie canadienne solide et prospère au sein de laquelle tous peuvent partager les avantages liés à l'immigration et ce, partout au Canada.

Les chiffres actuels indiquent que 70 p. 100 de la croissance de la population active canadienne découle de l'immigration. Par conséquent, l'immigration est perçue par le gouvernement et par les citoyens du Canada comme une pierre angulaire de la croissance et du développement économiques.

Toutefois, le Canada n'est pas le seul pays à considérer l'immigration sous cet angle. En effet, il existe une concurrence croissante partout dans le monde pour attirer des immigrants qui peuvent contribuer à l'économie du savoir[2]. En tant que société multiculturelle caractérisée par le respect et la mise en valeur de la diversité, le Canada est bien placé pour attirer et accueillir les immigrants les mieux qualifiés. C'est pourquoi le Ministère fait un lien direct entre son mandat et ses approches, d'une part, et la politique et le multiculturalisme canadien, d'autre part.

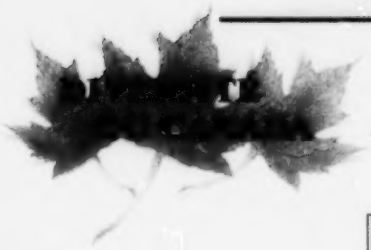
CIC s'emploie activement à promouvoir le Canada auprès des immigrants potentiels partout dans le monde. Il fait valoir le multiculturalisme et le respect de la diversité au Canada. Dans ses publications, CIC met l'accent sur l'intégration des nouveaux arrivants, et non sur leur assimilation. En 2000-2001, le Canada a accueilli 196 871 immigrants[3], dont les deux tiers étaient des immigrants de la composante économique et le tiers, des immigrants de la catégorie famille.

---

[1] Le projet de loi C-11, *Loi concernant l'immigration au Canada et l'asile conféré aux personnes déplacées, persécutées ou en danger*, a été élaboré et débattu au Parlement au cours de l'exercice financier 2000- 2001. Il a été sanctionné le 1er novembre 2001.

[2] Bien qu'il soit ici question de l'aspect économique de l'immigration, les politiques et les programmes de CIC portent aussi sur d'autres aspects que ceux reliés à l'économie. La famille étant considérée comme le noyau des collectivités au Canada, les politiques canadiennes de l'immigration visent à favoriser la réunion des familles au Canada, dans la mesure du possible.

[3] Sur un total de 479 300 demandeurs.



Coup d'œil sur le Canada

Tout au long de l'histoire du Canada, des millions d'immigrants sont venus dans ce pays et ont aidé à le bâtir. Aujourd'hui, le Canada, pays aux deux langues officielles, accueille chaque année des gens venant de plus de 150 pays différents.

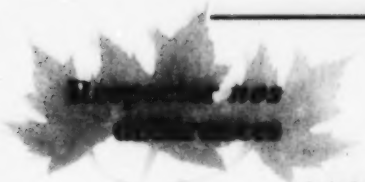
Les Canadiennes et les Canadiens sont fiers que de nombreux groupes culturels et ethniques vivent et travaillent ensemble dans l'harmonie. La *Loi sur le multiculturalisme canadien* reconnaît notre diversité culturelle et nous donne à tous la liberté de maintenir et de partager notre patrimoine culturel et de participer pleinement et à part entière à la vie de notre pays.

Tiré de : *Regard sur le Canada*, Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, mars 2001

La deuxième étape du processus d'immigration est l'établissement des immigrants. Les immigrants qui arrivent au pays sont encouragés à faire les démarches nécessaires en vue d'obtenir la citoyenneté canadienne. La citoyenneté est l'indice le plus significatif sur l'efficacité des services d'immigration. Au Canada, environ 85 p. 100 des immigrants obtiennent la citoyenneté – un taux très élevé comparativement à d'autres pays. Aux États-Unis, par exemple, environ 25 p. 100 seulement des immigrants obtiennent leur citoyenneté.

CIC offre des services pour aider à l'établissement des immigrants dans le cadre de trois principaux programmes : le programme Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC); le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI), qui met l'accent sur la compétence en matière de recherche d'emploi; et le Programme d'accueil, qui établit des contacts entre les nouveaux immigrants et des familles canadiennes. Au fil du temps, on a adapté ces trois programmes en fonction de l'évolution des situations dans le monde et des changements dans la composition de la population des immigrants du Canada. Les travaux de recherche, les conférences, les groupes de travail et les consultations tenues régulièrement auprès d'intervenants et de groupes émanant des communautés culturelles permettent de tenir compte des circonstances et des besoins des diverses cultures. CIC travaille de concert avec le ministère du Patrimoine canadien à l'élaboration de stratégies visant la cohésion sociale dans le contexte de la diversité culturelle. Le Ministère œuvre également de concert avec les employeurs canadiens afin de sensibiliser davantage la population au multiculturalisme, de réduire la discrimination et de coordonner la formation linguistique des nouveaux arrivants.

CIC reconnaît que la qualité des services qu'il offre aux chapitres de l'immigration, de l'établissement et de la citoyenneté doit être constamment



révisée et améliorée afin de maximiser les avantages économiques et sociaux de l'immigration pour le Canada. En juin 2000, CIC était l'un des principaux ministères promoteurs de l'Initiative d'amélioration des services. Entre autres mesures, le Ministère a mis au point des normes de service et des mécanismes de rétroaction des clients. CIC se tourne vers l'avenir en élaborant actuellement de nouveaux outils et de nouveaux programmes comme les services élargis d'établissement dans les institutions d'enseignement.

À l'intérieur de son organisation, CIC s'efforce de refléter la dimension multiculturelle du Canada. À titre d'exemple, 12,3 p. 100[4] de l'effectif du Ministère est composé de membres des minorités visibles, un des taux les plus élevés au sein du gouvernement. La promotion de la diversité culturelle est l'une des composantes essentielles de sa culture organisationnelle et la diversité est partie intégrante de sa stratégie en matière de ressources humaines. La formation offerte aux employés comprend des ateliers ayant pour titres *Le respect en milieu de travail et Diversité et changement.*

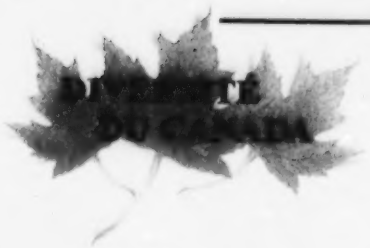
En somme, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration reconnaît que l'immigration au Canada est un avantage significatif pour le pays et pour tous les Canadiens. Grâce à l'immigration, le multiculturalisme ne cesse de prendre de l'ampleur puisque de plus en plus de personnes appartenant à des cultures aussi nombreuses que variées deviennent des résidents permanents et des citoyens du Canada. CIC considère les mérites du multiculturalisme canadien – et, plus particulièrement, la diversité culturelle du Canada – comme des atouts pour attirer les meilleurs immigrants possibles au Canada. Le Ministère est d'autant plus en mesure de le faire que la réalité et les principes du multiculturalisme imprègnent ses politiques, ses pratiques et sa culture organisationnelle et deviennent plus familiers. Voilà pourquoi le programme d'immigration du Canada fait l'envie du monde entier.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes : le rayonnement du multiculturalisme canadien

Un changement considérable est en train de se produire dans la radiodiffusion au Canada. Même si ce changement se préparait de longue date et que ce processus se poursuivra longtemps encore, on peut considérer 2001-2002 comme l'année où le multiculturalisme est véritablement entré en ondes au Canada.

Cette histoire commence avec l'adoption de la *Loi sur la radiodiffusion de 1991*, dont l'article 3.1.d.iii dit ceci :

[4] À noter que ce pourcentage a été établi trois mois après la fin de l'exercice, c.-à-d. le 30 juin 2001, d'après les données démographiques du programme de déclaration volontaire du Ministère, *À vous la parole, c'est notre avenir!*



> « [...] dans le cadre de la politique canadienne de radiodiffusion, le système canadien de radiodiffusion devrait par sa programmation et par les chances que son fonctionnement offre en matière d'emploi, répondre aux besoins et aux intérêts, et refléter la condition et les aspirations, des hommes, des femmes et des enfants canadiens, notamment l'égalité sur le plan des droits, la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones. »

Depuis plusieurs années, et en particulier dans les années 1990, l'objectif consistant à « refléter les circonstances et les aspirations [ainsi que] le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne » était essentiellement réalisé dans le cadre d'émissions « spécialisées » à caractère ethnique diffusées à la radio et à la télévision (le plus souvent dans une autre langue que les deux langues officielles). Aujourd'hui, la radiodiffusion à caractère ethnique constitue une composante essentielle du système canadien de radiodiffusion, puisqu'elle offre un important service aux nouveaux Canadiens tout en facilitant l'intégration des membres des communautés ethnoculturelles à la société canadienne. À la suite de consultations menées à l'échelle nationale, le CRTC a récemment apporté des modifications à la Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique afin d'offrir plus de souplesse à l'industrie de la radiodiffusion et de simplifier les exigences réglementaires. Aux termes de cette nouvelle politique, une émission à caractère ethnique est « une émission dans toute langue qui vise expressément un groupe culturel ou racial précis, dont le patrimoine n'est pas autochtone canadien[5], de la France ou des îles Britanniques ».

On compte actuellement 14 stations de radio ethniques et deux stations de télévision ethniques dans les grandes villes canadiennes (dont une troisième à Vancouver, qui recevra bientôt sa licence de radiodiffusion). De plus, l'arrivée de services spécialisés, et plus particulièrement des services spécialisés numériques, ouvre de nouvelles avenues à bon nombre de petits radiodiffuseurs. On compte au Canada cinq services spécialisés de radiodiffusion ethnique destinés aux Canadiens d'origine chinoise, italienne, hispanique, sud-asiatique et grecque, et, selon les demandes et approbations de licence de cette année, 42 services numériques[6] spécialisés à caractère ethnique. Les chaînes universitaires et les chaînes communautaires

[5] Le CRTC a une politique distincte concernant la radiodiffusion autochtone, laquelle favorise la programmation d'émissions destinées aux Autochtones du Canada, et plus particulièrement à ceux qui vivent dans le Nord. Grâce à cette politique, un grand nombre d'émissions sont produites et réalisées à l'intention des Autochtones.

[6] Au moment de rédiger ce rapport, 42 stations ont bien reçu leur licence bien que toutes ne soient pas encore en ondes.

locales, les services de programmation étrangère autorisés et les services EMCS[7] offrent également une programmation à l'intention des auditoires ethniques.

La radiodiffusion ethnique ne fait pas que desservir ces auditoires. Elle crée des emplois dans les domaines de la gestion, de la production et de la technique pour des personnes de diverses origines ethniques. Les exigences du CRTC en matière de contenu canadien encourage la création de nouveaux types de programmation par des artistes de toutes les cultures et dans toutes les régions du pays.

Si la programmation destinée aux auditoires ethniques est relativement abondante, la diversité ethnique et autochtone souffre cependant d'une sous-représentation notable sur les ondes canadiennes[8]. En 1999, le CRTC a instauré une nouvelle politique pour la télévision canadienne. Voici ce qu'énonce l'avis public du CRTC 1999-97 :

> « Le Conseil désire que, lors de l'obtention ou du renouvellement de leurs licences, les télédiffuseurs traditionnels s'engagent à contribuer, par des projets précis, à un système qui reflète plus fidèlement la présence des minorités culturelles et raciales et des Autochtones, dans les collectivités qu'ils desservent. Les titulaires devront s'assurer que la représentation en ondes des groupes minoritaires est fidèle, juste et non stéréotypée. »
>
> « Les objectifs du système de télévision canadien en cette matière sont clairs. Le système devrait être le miroir dans lequel tous les Canadiens peuvent se reconnaître. Il devrait offrir la chance aux producteurs, auteurs, techniciens et artistes, ayant des origines culturelles et sociales différentes, de créer une diversité d'émissions et de développer leurs habiletés. »

Cette nouvelle politique a eu des répercussions particulières, à la fin de l'année, lorsque les trois plus importants diffuseurs des services de télévision conventionnelle du Canada – TVA, CTV et Global – demandèrent le renouvellement de leur licence pour une période de sept ans. Le CRTC a saisi cette occasion pour discuter, avec les réseaux, des moyens à prendre pour refléter fidèlement la réalité multiculturelle

[7] Les services d'exploitation multiplex de communications secondaires (EMCS) sont des services de radio auxiliaires qui sont transmis sur une partie du signal de stations de radiodiffusion MF. Il faut un décodeur spécial pour syntoniser les services EMCS. Ces services sont de plus en plus utilisés pour la radiodiffusion d'émissions à l'intention des auditoires ethniques.

[8] Le Canada n'est pas le seul pays dans cette situation. Aux États-Unis, à l'automne 1999, les six grands réseaux de télévision présentaient un total de 26 nouvelles émissions dans lesquelles ne figurait aucun membre des minorités visibles parmi les rôles principaux. Les diffuseurs eux-mêmes se sont trouvés dans un tel embarras qu'ils se sont immédiatement rencontrés pour déterminer comment ils allaient s'y prendre pour améliorer la situation.

du pays sur les ondes de la télévision. En conséquence de quoi, les nouvelles licences de ces trois réseaux[9] contiennent les trois nouveaux articles suivants :

> Chaque réseau a convenu d'élaborer, en une période de trois mois, un plan qui démontrerait son engagement envers les aspects de la politique portant sur la diversité culturelle. Entre autres, chaque plan devait comprendre les éléments suivants :
>
> - le nom d'un cadre supérieur responsable;
> - des dispositions en vue d'une formation appropriée;
> - des dispositions relatives au recrutement et au maintien en fonction des employés provenant des minorités visibles;
> - des mécanismes visant à assurer :
>   - que les lecteurs de nouvelles reflètent la diversité de la communauté que dessert chaque station de télévision,
>   - que les reportages sur les communautés ethniques n'apparaissent pas uniquement à l'occasion de la couverture de fêtes culturelles ou d'incidents négatifs,
>   - qu'on accorde aux acteurs faisant partie des minorités visibles des rôles principaux et des rôles périodiques,
>   - que les minorités ne soient pas représentées de façon stéréotypée,
>   - qu'on donne aux membres de la collectivité la possibilité de faire leurs commentaires et suggestions en ce qui concerne la représentation de la diversité culturelle.
>
> Chaque réseau a convenu de soumettre des rapports annuels faisant état des progrès accomplis au regard de leurs objectifs cibles touchant la représentation de la diversité culturelle.
>
> Les réseaux, sous la coordination de l'Association canadienne des radiodiffuseurs, se sont engagés à participer

[9] Bien que le processus de renouvellement des licences de TVA, CTV et Global ait commencé avant le 31 mars 2001, il ne devait se terminer qu'à l'été suivant.

aux activités et au financement d'un groupe d'étude du secteur sur la diversité culturelle. Ce groupe de travail, composé de membres des trois grands groupes de télévision conventionnelle, de radiodiffuseurs ethniques, d'autres radiodiffuseurs conventionnels et de radiodiffuseurs spécialisés, en matière de diversité culturelle. Le groupe d'étude doit entreprendre une recherche quantitative et qualitative dans les deux langues officielles, déterminer les meilleures pratiques, aider à définir les problèmes et présenter des solutions pratiques. En fait, ce groupe de travail sur la représentation de la diversité à la télévision fait œuvre de pionnier puisqu'il s'agira de la première étude globale de ce genre au Canada.

Au fur et à mesure que le groupe arrivera à des conclusions et au fur et à mesure de la publication des rapports annuels des trois grands réseaux conventionnels, le CRTC exercera sa vigilance pour s'assurer que les dispositions de la politique télévisuelle touchant le multiculturalisme sont bel et bien appliquées.

D'autres diffuseurs, plus petits que TVA, CTV et Global, doivent eux aussi appliquer des mesures spéciales visant la représentation de la diversité canadienne.

En résumé, le CRTC s'est servi de son rôle et de ses pouvoirs en matière de réglementation pour amener des changements dans l'orientation et les activités des radiodiffuseurs du pays. L'objectif, c'est de faire en sorte que la diversité culturelle du Canada se reflète dorénavant sur les ondes de la télévision canadienne.

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada : le rôle du multiculturalisme dans ce refuge sûr qu'est le Canada

Établie en 1989, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) est le principal tribunal administratif du Canada. Elle a pour mandat de « prendre des décisions éclairées sur l'immigration et les questions relatives aux réfugiés, de façon efficace et juste, et conformément à la loi ». La CISR emploie près de 900 personnes à Ottawa et dans ses bureaux régionaux un peu partout au pays. La CISR rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration.

En 2000-2001, la CISR a rendu près de 50 000 décisions, ainsi réparties :

- La Section du statut de réfugié a émis environ 30 000 reconnaissances du statut de réfugié.

- La Section d'appel de l'immigration a reçu et terminé l'examen de 4 500 appels environ, de la part de citoyens canadiens et de résidents permanents dont les familles se sont vu refuser la résidence permanente au Canada.

- La Section d'arbitrage a effectué plus de 3 700 enquêtes en matière d'immigration et 11 500 examens des motifs de garde.

Dans le cadre de son mandat, la CISR fait affaire avec une clientèle des plus diverses. Dans son effort constant pour maintenir et améliorer la qualité et l'efficacité de ses services, la CISR consulte de façon régulière les représentants locaux et nationaux de nombreux intervenants et de communautés culturelles.

Traitant directement avec les demandeurs, elle doit offrir des services d'interprétation en 46 langues et des documents d'information rédigés en langage clair et simple.

Une formation continue sur la communication interculturelle est offerte aux agents chargés des revendications et aux membres de la Section du statut du réfugié, ainsi qu'aux autres employés. De plus, les conférenciers et les formateurs dans ces domaines offrent chaque mois aux employés de la CISR des journées de perfectionnement professionnel. Ces séances de perfectionnement mettent souvent l'accent sur des questions d'ordre culturel, par exemple les coutumes propres à certains pays tels que Fidji, la Mongolie ou la Somalie ou à une population comme celle des Romas de Hongrie, de même que les usages liés à certaines religions comme l'islam, le judaïsme, l'hindouisme et le bouddhisme.

Les politiques et les pratiques au chapitre des ressources humaines appuient vigoureusement la diversité de l'effectif. L'équité en matière d'emploi et les questions relatives à la diversité sont parties intégrantes des politiques opérationnelles, et ces deux éléments font également l'objet d'une communication et d'une promotion internes continues. Les employés reçoivent de la formation sur la planification de carrière, la diversité et l'équité en matière d'emploi et des occasions de perfectionnement, et des postes d'une durée déterminée sont convertis en postes de durée indéterminée. On encourage également les employés à participer à des activités organisées par le Conseil national des minorités visibles de la fonction publique fédérale. La CISR organise des journées d'activités spéciales consacrées à la diversité, et reconnues par le gouvernement fédéral et les Nations Unies.

Il n'est dont pas surprenant de constater que la CISR détient le niveau le plus élevé d'employés appartenant à une minorité visible, et ce, parmi tous les ministères et organismes du gouvernement fédéral[10] : 18,6 p. 100 de ses employés proviennent des minorités visibles.

[10] Les chiffres sont tirés du *Rapport sur la conformité à l'équité en matière d'emploi* de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, publié en juin 2001 par la Commission canadienne des droits de la personne. Les organismes de moins de 10 employés étaient exclus de l'étude.

Le multiculturalisme et le respect de la diversité sont parties intégrantes des activités régulières de la CISR. Le multiculturalisme facilite la communication entre la CISR et son public et ses clients. Le multiculturalisme est un élément central dans l'élaboration des politiques et des pratiques en matière de ressources humaines. La CISR offre un exemple éloquent d'une approche globale en matière de multiculturalisme, un exemple dont toutes les institutions canadiennes pourraient tirer parti.

PARTIE VI : Les facteurs de réussite

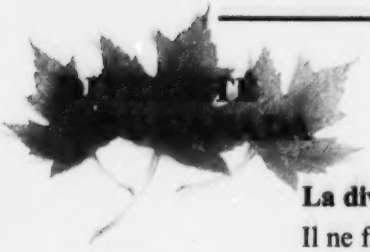
La nature des programmes et des activités que mènent les ministères et organismes du gouvernement fédéral peut varier considérablement, mais le succès qu'ils connaissent est lié à un ou plusieurs dénominateurs communs. Ainsi, peu importe le contenu de la politique ou du programme mis en place, on peut vraisemblablement s'attendre à ce que le succès qu'obtiendra celui-ci dépendra de la présence de certains facteurs précis.

La diversité comme valeur fondamentale

L'adoption de la diversité en tant que valeur fondamentale par une institution est sans doute le facteur de réussite le plus important cité par les ministères et les organismes qui ont mis en place des programmes axés sur la diversité multiculturelle. Pour ces institutions, la diversité culturelle, linguistique, religieuse ainsi que la diversité sur le plan des expériences et du patrimoine culturel sont considérées comme un avantage et non pas comme un obstacle. Les employés, d'origines ethniques variées, sont reconnus et estimés pour les points de vue et les qualités qu'ils ont à offrir. Or, fait évocateur, la présence de tels employés, en réalité, fait partie du cours normal des choses.

Il ne peut en être ainsi que dans la mesure où l'organisation elle-même croit véritablement en l'importance de la diversité. Sans une vision commune de la valeur fondamentale des efforts favorisant le multiculturalisme, fermement ancrée dans l'organisation et largement cultivée par celle-ci, les activités qui cherchent à promouvoir la diversité ne pourront être couronnées de succès, pas plus qu'elles ne pourront se développer. En revanche, si cette identité de vue devient claire et généralisée, les chances qu'a l'organisation de voir les efforts qu'elle déploie porter fruit sont décuplées, même si ce succès n'en est pas pour autant assuré.

Certaines institutions, telles que le Conseil des Arts du Canada et Postes Canada, se sont efforcées d'intégrer au quotidien la diversité culturelle plutôt que d'aborder celle-ci comme un problème à résoudre. Si la diversité devient la norme, la fonction publique sera dans la bonne voie et améliorera sa représentativité et son engagement envers le peuple canadien.



La diversité comme élément d'une saine gestion

Il ne faut pas voir la création d'un effectif multiculturel seulement comme une fin en soi. Autrefois, on considérait l'équité en matière d'emploi, la souplesse envers les employés de confession différente ou le recours à une grille multiculturelle pour évaluer les résultats d'un programme comme des actions sociales appréciables; mais aujourd'hui, il faut plutôt voir ces mesures comme essentielles à la réalisation des objectifs de gestion publique de plusieurs ministères et organismes fédéraux.

En embauchant des personnes qui ont pour bagage des antécédents culturels et linguistiques variés, ces institutions se dotent d'un vaste bassin de connaissances dont elles pourront tirer profit, tout spécialement lorsqu'elles traiteront avec des groupes culturels précis ou lors d'activités commerciales internationales. Ainsi, en étant à l'écoute des besoins variés de leur personnel, les employeurs augmentent leur chance de garder des employés offrant une grande diversité d'antécédents et de cultures, en veillant à ce que leurs connaissances et leur expérience ne cessent de servir à l'institution, et en assurant la diversité au sein des postes de la haute direction. En bout de ligne, en ne perdant pas de vue les répercussions possibles des programmes fédéraux sur la plus grande variété possible de groupes clients, l'institution peut orienter davantage ses efforts et, par voie de conséquence, accroître son efficacité, dans l'intérêt des contribuables.

Dans le cas d'autres institutions comme Exportation et développement Canada, le succès remporté sur le marché mondial est directement tributaire des compétences particulières et des connaissances d'ordre culturel de groupes d'employés multiethniques. Les récentes missions commerciales et rencontres internationales à l'étranger ont mis en évidence la valeur que revêt une équipe représentative et diversifiée pour mener à bien de telles activités. L'existence de délégations canadiennes représentatives donne aux dirigeants du monde entier l'occasion de se rendre compte que leur propre collectivité forme une facette importante de la réalité canadienne, tout en offrant la chance au Canada d'établir des liens avec la communauté internationale et de renforcer les liens qu'il entretient déjà avec celle-ci.

De plus en plus, on constate le même phénomène au Canada, dans les ministères ou les organismes qui traitent avec des collectivités culturelles particulières. Une main-d'œuvre représentative assure des liens solides avec la population dans son ensemble, puisqu'elle permet aux Canadiens de se reconnaître dans leur fonction publique. La Commission de la fonction publique (CFP) jouera d'ailleurs un rôle clé pour assurer la diversité de l'effectif. La Commission propose que les gestionnaires et le personnel reçoivent une formation qui les préparera à travailler dans un milieu multiculturel. Elle s'efforce d'accroître la représentativité, notamment de certains groupes désignés, dans les échelons professionnels élevés et à la haute direction.

Des gestionnaires qui s'investissent

Les convictions d'une institution face à la valeur de la diversité resteront lettre morte si les gestionnaires n'épousent par eux-mêmes ces valeurs et s'ils ne sont pas formés adéquatement pour leur ménager une place dans leurs activités quotidiennes. Les cours sur la gestion de la diversité deviennent de plus en plus en usage dans plusieurs ministères et organismes et dotent les gestionnaires des outils nécessaires pour que leur appui envers le multiculturalisme se traduise par des gestes concrets.

Des cours, comme ceux qu'offre le Centre canadien de gestion, permettent de dégager une vision commune de ce que doit être la direction d'un effectif diversifié. Les institutions fédérales se doivent d'être proactives en transmettant à leurs gestionnaires et à leur personnel l'importance d'une main-d'œuvre intégrée; appuyant l'équité en emploi et la diversité, le site Web de Ressources naturelles Canada (RNCan) qui traite de l'équité en emploi et de la diversité offre un guide à l'intention des gestionnaires qui les aidera à faire de RNCan un « milieu de travail de choix ». La Gendarmerie royale du Canada, quant à elle, s'est efforcée d'élaborer des politiques et des pratiques qui aident ses gestionnaires à superviser des groupes d'employés de plus en plus diversifiés; il s'agit là d'un exemple de pratique dont plusieurs institutions pourraient s'inspirer. Les gestionnaires d'avant-garde d'aujourd'hui élargissent leurs compétences et cherchent à parfaire leurs connaissances par rapport aux différentes cultures et à reconnaître la valeur de celles-ci, et tâchent de créer une fonction publique qui soit à l'image de tous les Canadiens.

Défendre de l'intérieur les droits des groupes ethnoculturels

Puisque les préoccupations relatives au multiculturalisme ne se situent plus « hors » de la fonction publique mais en font plutôt partie intégrante, il est aisé de comprendre qu'il faut mettre en place un système interne qui verra à la défense, sur une base permanente, des droits des employés de différentes origines. Des comités composés d'employés et de gestionnaires ou encore, des cadres supérieurs « champions » en matière d'équité en emploi ou autres questions relatives au multiculturalisme, contribueront à garder de telles préoccupations au cœur du processus de prise de décision.

Des sous-ministres délégués ont été désignés « champions » de la diversité auprès de différentes organisations aux vocations fort différentes, notamment le ministère de la Justice, Ressources naturelles Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments et la Commission de la fonction publique du Canada. Ces nominations traduisent une conscience grandissante du rôle que jouent, en termes de réussite, les efforts soutenus et la vigilance interne.

Travailler en collaboration avec les collectivités

Les institutions fédérales, en procédant à des consultations dans l'ensemble du pays auprès des différentes collectivités, contribuent à créer une vision commune, à faire connaître leur bonne volonté et, dans plusieurs cas, à susciter des appuis envers les activités qu'elles entreprennent. Le processus peut être tout simple et prendre la forme de services d'interprètes lors des rencontres publiques ou encore faire appel à une structure complexe, par exemple la création de réseaux d'associations représentant ces collectivités pour assurer la présence de candidats issus des minorités visibles ou des communautés autochtones.

Bien entendu, la consultation et la coopération doivent être authentiques si l'on veut qu'elles jouent un rôle important dans l'établissement de la confiance et dans le perfectionnement des connaissances. La bonne foi tout au long des démarches et le sérieux dans l'utilisation des résultats obtenus sont essentiels au succès de toute activité qui cherche à promouvoir le multiculturalisme. Réciproquement, une initiative qui encouragerait le multiculturalisme sans pourtant jouir de l'aval d'une collectivité bien informée, ne pourra générer qu'inefficacité et frustration. Il convient de remarquer que les membres du personnel de l'organisation pourraient s'intégrer à cette « collectivité »; les consultations menées auprès des employés permettent non seulement à l'organisation de recueillir les idées de ceux-ci, mais aussi de s'assurer de l'appui de ceux qui doivent mettre en application les politiques et les programmes au nom de l'organisation.

Enfin, mentionnons le répertoire des organismes multiculturels, tenu à jour par la Commission nationale des libérations conditionnelles, dont elle se sert pour communiquer les occasions d'emploi, et le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, qui offre de la formation à ceux et celles qui veulent aider les membres de leur collectivité. Ce ne sont là que deux des différents moyens qu'ont choisis certaines institutions fédérales pour rejoindre les différents groupes ethniques de l'ensemble du pays.

Des recherches sérieuses à l'appui du multiculturalisme

Dernier facteur contribuant au succès des activités en faveur du multiculturalisme : un système clairement établi de cueillette et d'analyse de données pertinentes, qu'il s'agisse de la conduite de sondages auprès du public et de travailleurs particuliers ou du financement de la recherche universitaire sur les thèmes qui touchent la diversité. Ce n'est qu'en consignant et en interprétant avec soin les données recueillies que les institutions s'assureront qu'elles orientent bien leurs efforts et qu'elles sauront si elles sont parvenues ou non à réaliser leurs objectifs.

Les sondages internes, comme ceux menés par Téléfilm Canada et par le Service correctionnel du Canada, la cueillette de données externes, comme celle effectuée par le Groupe Communication Canada, et la recherche universitaire financée par le Conseil de recherches en sciences humaines, tous contribuent à créer une vision commune d'une société multiculturelle et à l'encourager.

Mais la recherche à elle seule ne suffit pas. Le projet *Metropolis*, qui cherche à mettre en relation des études ciblées qui portent sur les questions d'immigration et d'établissement dans l'élaboration des politiques du gouvernement, est un exemple de collaboration entre le gouvernement, le milieu universitaire et les dirigeants des collectivités, et vise à établir des politiques, nouvelles et novatrices, où se reflétera l'importance d'une société « inclusive ».

Conclusion

En s'appuyant sur ses réussites du passé, le Canada demeure un chef de file en matière de promotion du multiculturalisme. Sur le plan des politiques et des programmes, les institutions fédérales ont réagi à la réalité canadienne en réservant aux questions multiculturelles une importance prioritaire de plus en plus manifeste. Les services offerts par la fonction publique se sont adaptés et améliorés grâce aux consultations auprès des collectivités et à la reconnaissance du nouveau visage que prend aujourd'hui la prestation de services à une population canadienne de plus en plus diversifiée. La recherche et les consultations ont permis d'apporter des améliorations significatives sur le plan des services aux citoyens, des politiques et des programmes.

Mais nous ferons face à de nombreux obstacles avant de réaliser cet objectif commun qui consiste à réunir des peuples fort différents et à ériger une société où ne serait pas compromis l'identité ou l'héritage culturel de chacun. Il demeure que, au Canada, les membres de minorités visibles et de groupes ethnoculturels minoritaires se heurtent encore à des obstacles qui restreignent leur participation à notre vie sociale, économique et politique. Le gouvernement, avec la collaboration de tous les secteurs de la société, continuera de se distinguer en faisant disparaître les obstacles à l'inclusion et en sensibilisant les Canadiens à la valeur de la diversité culturelle.

En adoptant une approche axée sur l'analyse de cas, en faisant preuve d'ouverture face à des perspectives différentes et en exerçant un leadership responsable, tout en mettant sur pied une grande variété de mécanismes d'appui, le gouvernement fédéral et ses institutions ont démontré leur leadership et ont assuré la réussite de leurs activités futures. Travailler fort et sans relâche, c'est ce qu'il nous faudra. Mais le fruit de nos efforts sera incommensurable.

Partie VII : Une occasion à saisir, un avenir à bâtir

Dans son discours sur « la troisième voie : la voie canadienne », le Premier ministre Jean Chrétien déclarait que « le gouvernement fédéral a des objectifs très clairs à proposer aux Canadiens relativement à ce que doit être le Canada moderne, le pays le plus inclusif qui soit, où des possibilités sont offertes de façon égale à tous les Canadiens ». L'application efficace de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* se trouve au cœur des efforts du gouvernement pour réaliser ces objectifs nobles.

La composition démographique du Canada connaît une évolution de plus en plus rapide. Aujourd'hui, l'immigration représente 53 p. 100 de la croissance de la population du Canada. Et presque la moitié de la population se déclare d'une origine ethnique autre que française, britannique ou autochtone. Le segment formé par les minorités visibles a doublé au cours de la dernière décennie, et on estime qu'en 2005 celles-ci représenteront 15 p. 100 de la population canadienne. La vitesse du changement se fait sentir encore davantage dans nos grandes villes. Ainsi, les minorités visibles constituent déjà la moitié de la population de la ville de Toronto.

Que cette transition s'effectue sans bouleversement important découle en grande partie des efforts déployés par le gouvernement fédéral depuis le tout début des années 1970 jusqu'à la promulgation de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* en 1988 et dans les années qui suivirent. Pourtant le travail est loin d'être terminé et les ministères et agences du gouvernement relèvent les défis que pose une société de plus en plus changeante en accordant la priorité aux questions du multiculturalisme. Patrimoine canadien, par exemple, a apporté son soutien à des projets de recherche, d'information et d'action communautaire concernant les activités motivées par la haine et les préjugés. Citoyenneté et Immigration Canada, ainsi que d'autres partenaires, déploient des efforts pour faciliter le processus de reconnaissance professionnelle des immigrants qualifiés, tout en les aidant à trouver leur place dans la société canadienne.

En ce qui touche l'équité en matière d'emploi, les recommandations du Groupe de travail sur la participation des minorités visibles dans la fonction publique fédérale, si elles sont mises en œuvre, paveront la voie, dans le cadre de la vaste initiative Faire place au changement, à une transformation appréciable du visage de l'administration publique fédérale.

Patrimoine canadien continue d'œuvrer avec d'autres institutions fédérales afin de lier les initiatives stratégiques à la recherche et à la participation communautaire. À l'été de 2003 les résultats de l'*Enquête sur la diversité ethnique seront divulgués.*

En d'autres mots, les programmes et les politiques visant à soutenir et à stimuler la diversité sont venus s'inscrire au cœur des activités du gouvernement fédéral. Toutefois, si nous voulons qu'il en reste ainsi, nous devons bâtir sur nos succès passés, tout en trouvant des réponses innovatrices aux questions engendrées par une société de plus en plus muticulturelle. À cette fin, les initiatives du gouvernement convergeront vers les six domaines clés suivants.

1. Projets, politiques, programmes et services innovateurs

Le présent rapport n'a mis en lumière que certaines des façons nouvelles qui ont permis aux ministères et agences du gouvernement fédéral de mieux veiller à desservir le peuple canadien et en refléter la composition. Le programme Jeunes reporters du Canada, de Parcs Canada, par exemple, n'a pas seulement généré des emplois d'été pour des jeunes appartenant à une minorité visible et de la sorte, créé un bassin d'employés éventuels, mais il a aussi permis à ces jeunes de publier des articles dans les journaux locaux. Cette activité a eu pour effet d'accroître la visibilité de leur organisation dans les diverses communautés culturelles de Montréal. Un nouveau programme de l'Agence canadienne de développement international (ACDI) viendra à l'appui de partenariats forgés entre le peuple autochtone du Canada et les populations autochtones de pays partenaires de l'ACDI. L'approche exhaustive préconisée par le ministère de la Justice et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada démontre la valeur et les résultats obtenus par des organismes qui ont intégré le respect de la diversité culturelle dans leur quotidien. Ce respect prend la forme de programmes améliorés, de politiques plus justes et efficaces et d'un effectif plus représentatif. Grâce à une sensibilisation accrue aux réalités et aux principes du multiculturalisme et à leur intégration dynamique dans sa culture organisationnelle, Citoyenneté et Immigration Canada a pu se servir du multiculturalisme canadien comme « argument de vente » pour favoriser l'immigration. La nouvelle politique du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes en matière de représentativité de la diversité ethnique canadienne modifie les visages et la façon de les dépeindre à la télévision.

De telles initiatives deviennent de plus en plus courantes à mesure que les institutions fédérales prennent à cœur les principes de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, faisant de la diversité une part essentielle du processus de prise de décisions.

2. Patrimoine canadien au cœur de l'action

Le personnel de Patrimoine canadien jouit d'un positionnement unique pour venir à l'appui des efforts d'autres ministères et organismes cherchant à rehausser la sensibilisation au multiculturalisme par rapport au milieu de travail. Figures de proue en ce domaine, les employés de Patrimoine canadien (Programme du

multiculturalisme) incitent d'autres institutions fédérales à prendre en compte la diversité au moment de mettre en place de nouveaux programmes et de lancer de nouveaux projets. Ils continueront de recourir à leurs compétences pour faciliter la réalisation des objectifs de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* partout dans la fonction publique fédérale.

3. Recherche

Patrimoine canadien continue d'appuyer les efforts de recherche qui aideront les institutions fédérales à tenir compte des rapports entre la diversité ethnique, raciale, linguistique et religieuse et une vaste gamme de facteurs socio-économiques tels que la pauvreté, le niveau d'instruction et la santé. Inestimable, cette recherche assure que les politiques et les programmes fédéraux demeurent aussi efficaces que possible pour tous les Canadiens.

La reconnaissance des compétences professionnelles et des titres de compétences acquis dans d'autres pays représente un filon de recherche de la plus haute importance dans l'avenir. De concert avec Citoyenneté et Immigration Canada, Patrimoine canadien passe un temps considérable à évaluer les pertes encourues lorsque des immigrants très instruits et qualifiés se trouvent sous-employés parce que leurs titres de compétences ne sont pas reconnus au pays. Le Ministère continue d'appuyer la recherche de mesures qui permettraient aux professionnels et aux spécialistes des techniques de prendre la place qui leur revient dans la société canadienne.

Il convient de souligner tout particulièrement les efforts d'organismes comme la Fondation canadienne des relations raciales pour promouvoir la recherche en matière de multiculturalisme. Cette année, la Fondation a lancé une revue grand public, *Directions — Comptes rendus préparés par la Fondation canadienne des relations raciales*, qui diffuse les résultats de la recherche auprès des universitaires, des bibliothèques, des organismes communautaires et de toute personne souhaitant avoir un meilleur accès aux résultats d'études sur le racisme au Canada, et sur la discrimination qui l'accompagne.

Même si ces efforts sont tout à fait louables, on peut faire davantage pour que tous les Canadiens aient accès aux connaissances de plus en plus larges sur les questions multiculturelles et démographiques. Patrimoine canadien ne cesse d'appuyer de nombreuses initiatives visant à assurer que les résultats de la recherche soient diffusés efficacement auprès d'autres ministères gouvernementaux, des intervenants, des médias d'information, des universités et du grand public. En collaboration avec d'autres institutions fédérales, de telles initiatives seront aussi efficientes et efficaces que possible.

4. Suivi

La fonction publique du Canada a beaucoup fait en matière de valorisation de la diversité et de création d'institutions pleinement inclusives. Mais pour assurer la viabilité de tels résultats, il est essentiel de trouver des moyens de mesurer les progrès réalisés si l'on veut continuer de répondre aux besoins et d'innover, tout en garantissant le maximum d'efficacité aux programmes.

Les mesures auxquelles on a recours ne sont pas d'un usage simple et rapide mais elles procurent des renseignements fort précieux à long terme. Grâce aux indicateurs pour lesquels il existe des données de référence, le rendement fait l'objet d'un suivi dans plusieurs domaines :

- participation aux études et niveau de scolarisation;
- participation à divers secteurs professionnels, y compris la fonction publique fédérale;
- participation à l'action bénévole et aux dons de bienfaisance;
- financement de projets et autres programmes dans divers secteurs : arts, musées, festivals et autres activités culturelles;
- différences salariales;
- sondages d'opinion publique sur les attitudes à l'égard des minorités visibles.

5. Les jeunes

Pour célébrer en grand l'arrivée du XXI^{e} siècle, Patrimoine canadien a permis à un large éventail de jeunes de prendre part à des activités innovatrices à l'échelle nationale et internationale en vue de combattre le racisme. En effet, la secrétaire d'État (Multiculturalisme) (Situation de la femme) était l'hôte du Forum international de la jeunesse contre le racisme, qui avait lieu au Pavillon du Canada, dans le cadre d'Expo 2000, à Hanovre (Allemagne). Le forum avait pour objectif d'élaborer une stratégie propre aux jeunes du monde entier. Cette stratégie a été présentée officiellement en 2001, en Afrique du Sud, lors de la Conférence mondiale contre le racisme, la discrimination raciale, la xénophobie et l'intolérance qui y est associée.

Dans la même veine, la Conférence nationale de la jeunesse qui s'est tenue à Ottawa a permis de réunir un groupe diversifié de Canadiens, âgés de 15 à 30 ans, pour formuler les préoccupations et les positions des jeunes Canadiens en prévision de la Conférence mondiale contre le racisme, la discrimination raciale,

la xénophobie et l'intolérance qui y est associée. Le Groupe de travail des jeunes au sein du Comité consultatif du Secrétariat canadien de la Conférence mondiale contre le racisme, a joué un rôle important dans la préparation de l'événement, veillant à ce que le travail de planification soit à la fois inclusif et mené par les jeunes eux-mêmes. Au cours de la même année, les consultations menées dans l'ensemble du pays afin d'étoffer la position des Canadiens en prévision de la Conférence mondiale contre le racisme faisaient appel à un caucus des jeunes. Ce caucus a pu recueillir le point de vue de jeunes Canadiens qui participent activement à combattre le racisme dans leur milieu.

6. Liens entre les programmes d'action concernant l'équité en matière d'emploi et la diversité

À mesure que les activités de sensibilisation révèlent l'importance de transformer le visage de la fonction publique fédérale pour qu'elle soit à l'image de la société canadienne, on se rend compte que le meilleur moyen d'obtenir des résultats, c'est de coordonner les efforts de recrutement et de maintien en poste des employés. Le Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique, la Commission canadienne des droits de la personne et Patrimoine canadien ne cessent d'appuyer les efforts déployés par la fonction publique pour devenir pleinement inclusive et représentative.

Dans une allocution prononcée le 30 octobre 2000, M. Mel Cappe, greffier du Conseil privé, a souligné l'importance de ces efforts :

> « La diversité de la population canadienne est l'une des forces absolues du Canada. Elle renforce notre crédibilité sur la scène mondiale. Elle nous rend plus concurrentiel, car elle nous permet de prendre en compte divers points de vue. La fonction publique du Canada doit pouvoir tirer avantage de cette force. À l'aube d'un siècle nouveau, la diversité est ce qui permettra à la fonction publique du Canada d'offrir une excellente qualité de vie à tous les Canadiens et Canadiennes. Cette diversité permettra de créer de meilleures politiques qui se traduiront à leur tour par des programmes et des services mieux adaptés aux besoins de la population canadienne. En fait, si les fonctionnaires n'adhèrent pas au principe de la diversité, ils ne pourront représenter les citoyens qu'ils servent et nous ne serons pas en mesure d'atteindre les résultats qui nous permettraient de jeter les bases d'une économie et d'une société dynamiques. »

Tout comme notre mot d'ordre actuel, *Faire place au changement*, des initiatives comme la nomination, dans plusieurs institutions fédérales, d'un « champion de

l'équité en matière d'emploi » laissent croire que les orientations formulées par M. Cappe inspirent déjà de nombreux secteurs de la fonction publique. Avec le temps, ces mesures accroîtront la représentativité de la fonction publique fédérale.

Conclusion

Nous apprenons présentement à miser sur le caractère unique d'une société diversifiée pour que naissent une fonction publique représentative, un gouvernement qui soit davantage à l'écoute de ses citoyens et une nation plus puissante. La recherche, conjuguée avec la créativité et l'ouverture d'esprit, nous aidera à maintenir la réputation que nous avons dans le monde, celle d'un modèle de valorisation, de promotion et de reconnaissance du multiculturalisme.

Annexe A : Vers une gestion axée sur les résultats au programme du multiculturalisme... *un an après*

La diligence raisonnable dans la gestion des subventions et des contributions

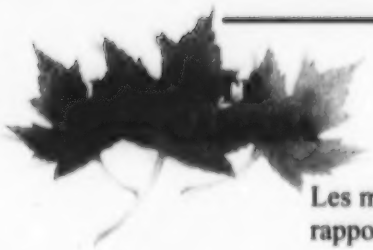
Le 4 décembre 2001, la vérificatrice générale du Canada a déposé son rapport annuel. On y trouve un suivi des recommandations faites par son prédécesseur lors de la vérification du Programme du multiculturalisme en 1998.

Dans son rapport de décembre, la vérificatrice générale affirme être satisfaite des mesures et initiatives mises de l'avant par le Ministère du Patrimoine canadien pour tenir compte des recommandations de 1998. Elle conclut que le Ministère « a apporté d'importants changements à la façon dont il traite les subventions et les contributions » et qu'il « a donné suite à nos recommandations de 1998 de façon satisfaisante ». Ainsi, le Ministère a mis au point un cadre de rendement pour le Programme du multiculturalisme, lequel cadre est maintenant pleinement opérationnel. L'élaboration et la mise en œuvre d'outils et de processus nouveaux permettent aux responsables du Programme d'obtenir l'information nécessaire à l'évaluation du bien-fondé des projets proposés, en conformité avec les principes de diligence raisonnable. Chaque dossier de projet contient la liste des objectifs du Programme, décrit le besoin à combler et établit un lien entre ce besoin et les résultats attendus. Parmi les outils utilisés, on retrouve une évaluation de la complexité, évaluation qui tient compte des divers risques possibles, de sorte à anticiper et à documenter les conséquences politiques ou sociales imprévues.

Le Programme a donc pris un bon départ pour assurer son renouvellement. Il continuera de consolider ses acquis, d'innover et de raffiner les mesures prises, débloquant aussi les ressources appropriées pour donner à son personnel et aux groupes clients les capacités en ce sens. D'ailleurs, une nouvelle unité a vu le jour, vouée au renforcement de ces capacités et à l'approche de la clientèle, ceci afin d'aider le personnel et les clients à relever les nouveaux défis.

Index des institutions fédérales

Affaires indiennes et du Nord Canada 24
Agence canadienne d'évaluation environnementale 19, 21
Agence canadienne d'inspection des aliments 11, 18, 46
Agence canadienne de développement international 9, 15, 21, 25, 50
Agence des douanes et du revenu du Canada 14, 19, 27, 47
Archives nationales du Canada 22
Banque du Canada 14
Bureau de la sécurité des transports du Canada 17
Centre canadien de gestion 11, 14, 17, 30, 46
Centre de recherches pour le développement international 15, 25
Citoyenneté et Immigration Canada 7, 9, 18, 24, 26, 32, 35, 38, 42, 49, 50, 51
Commission canadienne des droits de la personne 7, 17, 24, 31, 53
Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada 7, 42, 50
Commission de la fonction publique du Canada 9, 11, 17, 30, 45, 46, 53
Commission des champs de bataille nationaux 19
Commission nationale des libérations conditionnelles 13, 47
Communication Canada 19, 20, 25, 48
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes 7, 38, 50
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada 26, 48
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie 26
Conseil des arts du Canada 26, 44
Conseil du Trésor 7, 29, 30, 31, 53
Conseil national des minorités visibles 7, 31, 43
Développement des ressources humaines Canada 18
Énergie atomique du Canada limitée 10, 16, 24
Exportation et développement Canada 12, 16, 19, 24, 45
Federation of Saskatchewan Indian Nations 14
Gendarmerie royale du Canada 11, 14, 17, 27, 46
Ministère de la Défense nationale 16
Ministère de la Justice 7, 11, 21, 33, 46, 50
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international 24
Musée canadien de la nature 15, 19
Musée canadien de la photographie contemporaine 23
Musée canadien des civilisations 23
Musée de l'agriculture du Canada 23
Musée des beaux-arts du Canada 23
Musée des sciences et de la technologie du Canada 23
Office national de l'énergie 20
Parcs Canada 10, 17, 23, 50
Patrimoine canadien 3, 5, 20, 24, 32, 37, 49, 50, 51, 52, 53, 55
Postes Canada 16, 17, 19, 24, 44
Ressources naturelles Canada 11, 17, 46
Service correctionnel du Canada 12, 14, 15, 16, 48
Services frontaliers des douanes 19
Société d'assurance-dépôts du Canada 24
Société Radio-Canada 10, 22, 27
Statistique Canada 7, 32
Téléfilm Canada 12, 15, 24, 48



Les ministères, organismes et sociétés de la Couronne suivants ont présenté leur rapport d'activités en vertu de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*.

Administration de pilotage de l'Atlantique Canada
Administration de pilotage des Laurentides Canada
Administration de pilotage du Pacifique Canada
Affaires étrangères et du Commerce International
Affaires indiennes et du Nord Canada
Agence canadienne d'évaluation environnementale
Agence canadienne de développement international
Agence canadienne d'inspection des aliments
Agence des douanes et du revenu du Canada
Anciens Combattants Canada
Archives nationales du Canada
Banque de développement du Canada
Banque du Canada
Bureau de la sécurité des transports du Canada
Centre canadien de gestion
Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
Centre de recherches pour le développement international
Citoyenneté et Immigration Canada
Comités des griefs des Forces canadiennes
Comité de surveillance des activités de renseignement de sécurité
Commission canadienne des droits de la personne
Commission canadienne du blé
Commission canadienne de sûreté nucléaire
Commission de l'immigration et du statut de réfugié
Commission de la fonction publique du Canada
Commission des champs de bataille nationaux
Commission des plaintes du public contre la GRC
Commission des relations de travail dans la fonction publique
Commission nationale des libérations conditionnelles
Communication Canada
Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada
Conseil des arts du Canada
Conseil du Trésor du Canada Secrétariat
Conseil national des minorités visibles de la fonction public fédérale
Conseil national des produits agricoles
Construction de Défense Canada (1951) Ltée
Corporation commerciale canadienne
Défense nationale
Développement Économique Canada
Élections Canada
Énergie atomique du Canada limitée
Environnement Canada
Finances Canada, Ministère des
Fondation canadienne des relations raciales
Gendarmerie royale du Canada
Industrie Canada
Justice Canada, Ministère de la
Musée canadien des civilisations
Musée canadien de la nature
Musée des beaux-arts du Canada
Musée National des Sciences et de la Technologie
Office des transports du Canada
Office national de l'énergie
Office national du film du Canada
Parcs Canada
Patrimoine canadien
Ressources naturelles Canada

Santé Canada
Secrétariat de l'Accord de libre-échange nord-américain (Section canadienne)
Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes
Service canadien du renseignement de sécurité
Service correctionnel du Canada
Société canadienne d'hypothèques et du logement
Société canadienne des postes
Société d'assurance-dépôts du Canada
Société du Centre national des Arts
Société d'expansion du Cape-Breton
Société pour l'expansion des exportations
Société Radio-Canada
Solliciteur général du Canada
Statistique Canada
Téléfilm Canada
Transports Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Tribunal canadien des droits de la personne
Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs
Tribunal de l'aviation civile
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Vérificateur général du Canada
Via Rail Canada Inc.